



# Bildungsberatung Niedersachsen

Bericht zur Beratungsdokumentation 2020

[www.bildungsberatung-nds.de](http://www.bildungsberatung-nds.de)

## Impressum

**Projektförderung**  
Niedersächsisches Ministerium  
für Wissenschaft und Kultur

**Herausgeberin**  
Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung, Hannover (AEWB)

**Redaktion**  
k.o.s GmbH, Berlin

**Autorinnen**  
Kirsten Schulze, Anne-Kristin Teichmann,  
Verena Cohrs, k.o.s GmbH, Berlin

**Gestaltung**  
Svenja Klau | Freie Designerin  
[www.svenja-klau.de](http://www.svenja-klau.de)

**Deckblattfoto**  
marchmeena29 von iStockphoto LP

1. Auflage, März 2021

## Kontakt

Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (AEWB)  
Bödekerstraße 16, 30161 Hannover  
Postfach 473, 30004 Hannover

Tel.: 0511 300330 - 330  
Fax: 0511 300330 - 381  
Mail: [info@aewb-nds.de](mailto:info@aewb-nds.de)  
[www.aewb-nds.de](http://www.aewb-nds.de)

© Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (AEWB)  
Bödekerstraße 16, 30161 Hannover

Die Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung  
ist eine selbstständige Stelle nach dem Niedersächsischen  
Erwachsenenbildungsgesetz (NEBG), die vom Niedersächsischen  
Bund für freie Erwachsenenbildung e. V. (nbeb) getragen wird.

Geschäftsführer: Dr. Martin Dust

# Inhalt

<b>1</b>	Einleitung .....	4
<b>2</b>	Beratungen 2020 auf einen Blick .....	5
<b>3</b>	Bildungsberatung in neuen Formaten und anderen Räumen. ....	6
	Beratungsformate .....	7
	Beratungsanliegen .....	9
<b>4</b>	Wer kam in die Beratung? .....	11
	Geschlecht .....	11
	Altersgruppen .....	11
	Derzeitige berufliche Tätigkeit .....	12
	Qualifikationen .....	14
	Schulische Qualifikation .....	14
	Berufliche Qualifikation .....	15
<b>5</b>	Neue und andere Zugänge .....	16
	Zugänge und Wege in die Beratung .....	17
	Kontaktaufnahme .....	18
	Weiterleitungen aus der Beratung .....	18
	Ortsunabhängige Bildungsberatung .....	20
<b>6</b>	Bildungsberatung wirkt .....	22
	Die Einführung eines Online-Feedbacks .....	25
	Die Ergebnisse aller Feedbacks .....	26
<b>7</b>	2020: Offene Beratungsräume trotz geschlossener Türen .....	29
	Literatur- und Quellenverzeichnis .....	31

# Einleitung

Bildungsberatung leistet einen wertvollen Beitrag, um die Teilhabechancen aller Menschen unabhängig von Alter, Geschlecht, Herkunft, formalen Bildungsabschlüssen, individuellen Voraussetzungen und Präferenzen zu verbessern. Das ist mittlerweile ebenso unumstritten wie die Gewissheit, dass eine erfolgreiche Bildungsberatung zu einer Verbesserung der beruflichen Qualifikationen beiträgt, was wiederum dazu führt, das Risiko der Arbeitslosigkeit zu senken, wie das Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung bereits im Jahr 2013 feststellte (vgl. Weber/Weber 2013, S. 4).

Die Bedingungen und Möglichkeiten, die eigene Bildungsbiografie selbst zu gestalten, sind auch immer abhängig von unterschiedlichen rechtlichen Zugangsmöglichkeiten und Bildungsvoraussetzungen und erfordern oftmals Expert\*innenwissen, um aus der Vielfalt der Angebote die jeweils passende Auswahl zu treffen oder das passende Angebot zu finden.

Bildungsberatung unterstützt den Prozess der Orientierung und Entscheidungsfindung, informiert über die individuellen Voraussetzungen und Bedingungen und berät darüber hinaus auch zu berufsbiografischen Gestaltungs- und Entwicklungsmöglichkeiten vor dem Hintergrund komplexer beruflicher Veränderungsprozesse der Arbeitswelt im Zusammenhang mit Digitalisierung. Insofern trägt Bildungsberatung auch langfristig zur beruflichen Zukunftssicherung sowohl auf individueller als auch auf gesellschaftspolitischer Ebene bei.

Gefördert durch die niedersächsische Landesregierung werden alle Menschen, die in Niedersachsen Beratung zu Bildung Beruf oder Ausbildung suchen, kostenfrei und unabhängig in 12 Beratungsstellen zu Fragen ihrer beruflichen Entwicklung beraten.

Im März 2020 stand diese gefestigte und professionelle Praxis vor einer großen Herausforderung. Im Zuge der Ein-

dämmung der globalen Covid-19-Pandemie mussten die persönlichen Begegnungen auf ein Minimum reduziert werden, folglich wurden die Präsenzberatungen in den Beratungsstellen phasenweise entweder ganz eingestellt oder auf ein Minimum reduziert. Das Beratungsgeschehen fand deshalb zeitweise fast ausschließlich telefonisch oder onlinebasiert, insbesondere per E-Mail, statt.

Berater\*innen wichen ins „Homeoffice“ aus, um weiterhin arbeitsfähig zu sein. Notwendige Qualifikationen wurden erworben, um nun auch in digitalen Räumen oder per Telefon Bildungsberatungen, das Lernen und Arbeiten im Team zu ermöglichen.

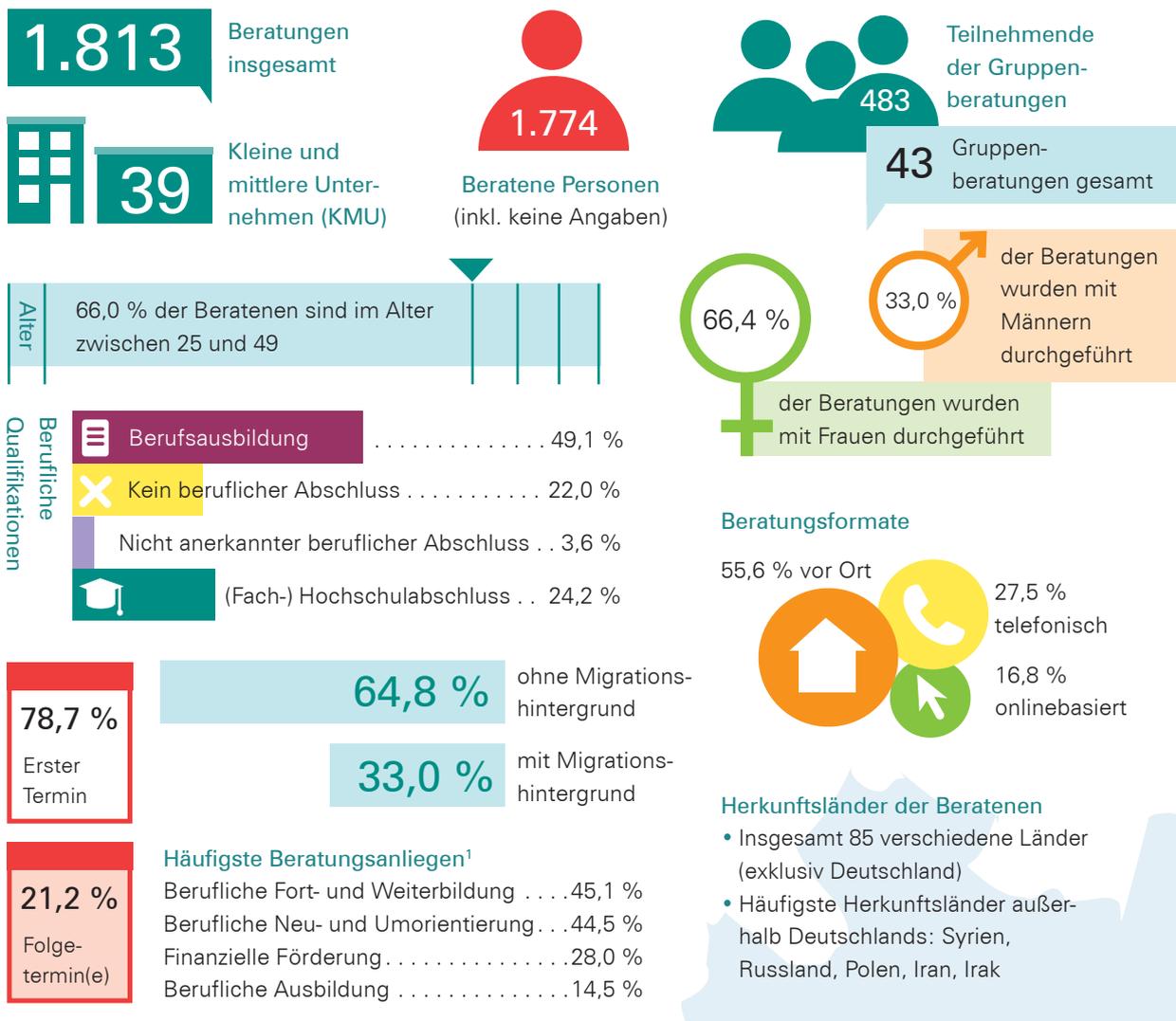
Wurden in den vorangegangenen Jahren bereits Erfahrungen mit Online-Formaten, wie Video, Chat oder E-Mail, gesammelt, konnten die Beratungsstellen nun von diesem Vorwissen profitieren und darauf aufbauen.

Viele Neuerungen wurden netzwerkübergreifend etabliert:

- der fachliche Austausch wurde intensiviert, die Einarbeitung neuer Berater\*innen in kleineren Einrichtungen unterstützt und kollegiale und Fallreflexionen netzwerkübergreifend in Form von kollegialer Beratung (Intervision) angeboten
- eine Fortbildung zu Online-Beratung erfolgte
- Feedback für Rückmeldungen von Beratungskund\*innen wurde online gesammelt
- die Lernplattform ILIAS wurde als Wissens- und Austauschforum eingerichtet
- Prozessablaufbeschreibungen von telefonischen und Online-Beratungsformaten wurden erstellt
- Qualitätszirkel und Netzwerktreffen fanden online statt

Welchen unmittelbaren Einfluss die veränderten Rahmenbedingungen auf die Umsetzung und die Ergebnisse nehmen und welche grundlegenden Unterschiede im Vergleich zu den Vorjahren deutlich werden, veranschaulicht der vorliegende Bericht.

## Beratungen 2020 auf einen Blick



### Erhebungs- und Auswertungsmethoden

Seit Beginn des Modellprojekts wird jede Beratung mit einem standardisierten Fragebogen dokumentiert. Zum Abschluss der Beratung wird Feedback von den Beratenen eingeholt. Im Zuge der Kontaktbeschränkungen wurde im Mai 2020 ergänzend eine Online-Feedback-Abfrage durch die k.o.s GmbH eingerichtet. Durch das Monitoring-Tool sind nun auch für Beratungen, die nicht vor Ort in den Beratungseinrichtungen stattfinden, genauere Analysen möglich.

## Bildungsberatung in neuen Formaten und anderen Räumen

„Bildungsberatung hat die Funktion, eine Verbindung zwischen [...] den individuellen Bedürfnissen und Voraussetzungen der Beratenden (vorhandene Kompetenzen und Ressourcen) und [...] den Bedingungen der Arbeitswelt [...] herzustellen“ (Schröder 2020, S. 27). Aufgrund der Orientierungsfunktion der Bildungsberatung in einer immer komplexer werdenden Bildungslandschaft und im Kontext sich stetig wandelnder Qualifikationsanforderungen ist deshalb auch der essenzielle Mehrwert der Bildungsberatung für Kommunen, Regionen und Bundesländer hervorzuheben (vgl. Schröder 2020, S. 27).

Das landesweite Netzwerk leistet seit über 10 Jahren diesen wichtigen Beitrag in Form von unabhängiger, trägerneutraler und zielgruppenoffener Beratung zu Bildung und Weiterbildung für alle Menschen in Niedersachsen.

Im Zuge der Eindämmung der globalen Covid-19-Pandemie waren im Jahr 2020 Beratungen vor Ort nicht in dem Umfang wie in den Vorjahren möglich. Die Berater\*innen, die lokalen Träger und das Netzwerk der Bildungsberatung in Niedersachsen waren gefordert, sich mit einer Neustrukturierung, Flexibilisierung und Mobilisierung der eigenen Arbeitsweise auseinanderzusetzen.

Räumliche Umstrukturierungen und Hygienekonzepte wurden zum Schutz der Beratenden und Beratungskund\*innen umgesetzt. Ebenso wurde die Öffentlichkeitsarbeit den veränderten Bedingungen angepasst und umgestaltet, da die Beratungskund\*innen in kürzeren Zeitabständen über die Umsetzung aktueller politischer Vorgaben und die daraus resultierenden Möglichkeiten und Bedingungen der Durchführung von Beratung informiert werden sollten.

Das Beratungsnetzwerk konnte schnell reagieren und sich neue Kompetenzen und aktuelles Wissen in indi-

viduellen kostenfreien Online-Trainings, onlinebasierten Weiterbildungen im Netzwerk und durch den vermehrten Wissensaustausch aneignen.

Die von der AEWB bereitgestellte Online-Plattform ILIAS bot den Berater\*innen auch außerhalb der Netzwerktreffen einen geeigneten Raum für einen gemeinsamen Austausch über wichtige Fragestellungen.

Mit Blick auf all diese zusätzlichen Herausforderungen und Entwicklungen aufgrund der Covid-19-Pandemie lassen sich die Beratungszahlen nicht unreflektiert mit denen des Vorjahres vergleichen, weil sowohl die Beratungszahlen als Gesamtwert als auch die Gewichtung der Verteilung pro Beratungsformat in Abhängigkeit zu den jeweiligen gesellschaftlichen und rechtlichen Rahmenbedingungen (und den daraus resultierenden unterschiedlichen Möglichkeiten der Umsetzung von Beratung) zu bewerten sind.

Im Jahr 2020 wurden von den 12 niedersächsischen Bildungsberatungsstellen insgesamt 1.813 Beratungen durchgeführt. 1.774 dieser Beratungen erfolgten mit Personen, die sich zu ihren Möglichkeiten der Qualifizierung und beruflichen Entwicklungschancen beraten ließen (im Folgenden: personenbezogene Beratungen oder Bildungsberatungen genannt). 39 Beratungen fanden im Jahr 2020 mit Geschäftsführungen bzw. Beschäftigten von kleinen und mittelständischen Unternehmen statt (im Folgenden: KMU-Beratungen genannt). Zusätzlich erfolgten im Berichtszeitraum 43 Gruppenberatungen mit insgesamt 483 Teilnehmenden.

Waren es im Jahr 2019 insgesamt 2.437 Beratungen (2.393 personenbezogene Beratungen, 44 KMU-Beratungen) und 68 Gruppenberatungen, ist im Vergleich zum Vorjahr im Jahr 2020 ein Rückgang von 25,6 % festzustellen.

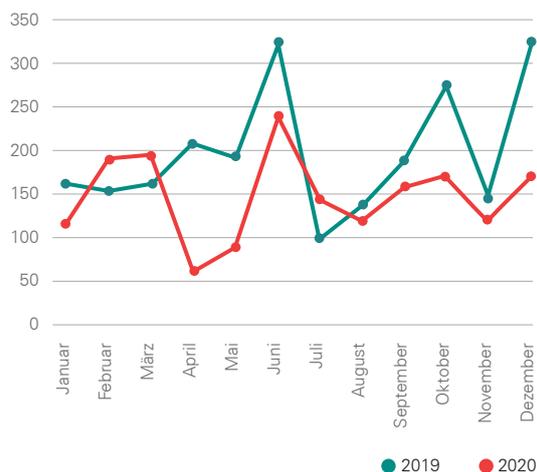


Abb. 1: Vergleich der Beratungszahlen (2019 – 2020) inkl. KMU-Beratungen in absoluten Zahlen

In der Abb. 1 sind die Abweichungen vor allem in den Monaten April und Mai (erste einschneidende Regelungen zu Kontaktbeschränkungen) deutlich zu erkennen.

Ein gravierender Unterschied zeigt sich erwartungsgemäß in der Nutzung der verschiedenen Beratungsformate.

Über den in den Vorjahren beobachteten Rückgang der Gruppenberatung lässt sich im Jahr 2020 keine valide Aussage treffen, da dieses Beratungsangebot für Unternehmen aufgrund der Kontaktbeschränkungen und des

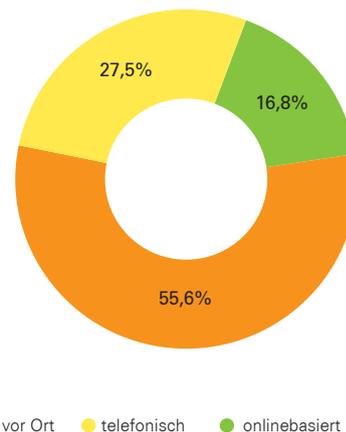


Abb. 2: Beratungsformate 2020

Pandemiegeschehens kaum angefragt oder umgesetzt werden konnte.

Die in der Broschüre dargestellten Berechnungen, Vergleiche und Grafiken beziehen sich auf die 1.774 personenbezogenen Beratungen. Aufgrund von Mehrfachnennungen oder fehlenden soziodemografischen Angaben der Beratenen kommt es an einzelnen Stellen zu leicht abweichenden Werten für N (die Größe der Grundgesamtheit; N=1.774).

## Beratungsformate

Wenn eine Beratung vor Ort nicht mehr oder nur erschwert möglich ist, müssen neue Möglichkeiten gesucht und gefunden werden, wie Beratungsinteressierte den Weg in die Beratung finden und diese nutzen können. In den Beratungsstellen in Niedersachsen war es schon immer möglich, Beratung über die Formate Tele-

fon, E-Mail oder Chat zu erhalten, diese haben jedoch ab März 2020 eine stärkere Etablierung erfahren.

Wie einleitend ausgeführt, hatte das Pandemiegeschehen einen erheblichen Einfluss auf die Angebots- und Umsetzungsformen der Beratung. Sehr deutlich bildet

sich das in der veränderten prozentualen Gewichtung der jeweiligen Beratungsformate ab.

Wurde im Jahr 2019 die persönliche Beratung vor Ort mit rund 81 % wahrgenommen, so verringerte sich ihr Anteil im Jahr 2020 auf rund 57 %.

Demgegenüber ist ein deutlicher Zuwachs der telefonischen Beratung (von 12,5 % im Jahr 2019) auf 27,5 % im Jahr 2020 zu verzeichnen.

Auch der Anteil der onlinebasierten Beratung stieg von rund 6 % auf rund 17 % an. Festzustellen ist, dass hier vor allem die Beratung im Format Videokonferenz-Tools (durch Nutzung verschiedener Online-Konferenz-Tools) zunahm und von den meisten Beratungsstellen als neu etabliertes Beratungsformat erstmalig angeboten wurde.

Zum Ausbau dieser Beratungsformate trug vor allem die umfangreiche Beschäftigung der Einrichtungen mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen, den Auswahlkriterien für passende Online-Konferenz-Tools, die Auseinandersetzung mit und Definition von Prozessablaufbeschreibungen, spezifiziert auf die jeweiligen Beratungsformate und die Einbindung von Methoden und interaktiven Beratungstools, bei.

Deutlich wird auch, dass in den Zeiträumen verschärfter Kontaktbeschränkungen auf andere Beratungsformate ausgewichen wurde und werden musste, und sich dies in den prozentualen Anteilen der orts- und zeitunabhängigen Beratungsformate widerspiegelt.

Ob und inwieweit darüber hinaus die vermehrte Nutzung einer onlinebasierten oder telefonischen Beratung eine stärkere Etablierung erfahren haben, lässt sich erst über einen längeren Beobachtungszeitraum – außerhalb des Einflusses von Kontaktbeschränkungen – feststellen.

In der Gesamtbetrachtung des Vergleichs zum Vorjahr ist in Bezug auf die Umsetzung der ortsunabhängigen

Beratungsformate (Telefon-, Chat-, E-Mail- und Video-Beratung) ein Zuwachs von 25,7 Prozentpunkten auf insgesamt 44,3 % festzustellen.

Neben dem Vergleich mit dem Vorjahr lassen sich auch innerhalb des Jahres 2020 deutliche Unterschiede in der Nachfrage einzelner Beratungsformate feststellen. Im Monatsvergleich von Januar bis Dezember 2020 finden sich gesellschaftliche und politische Veränderungen wie Kontaktbeschränkungen und Lockdowns in den Verteilungen wieder (vgl. Abb. 3). Lässt sich in Januar und Februar noch ein hoher prozentualer Anteil der Beratung vor Ort erkennen, bilden die Monate April und Mai einen starken Einbruch der persönlichen Beratung ab.

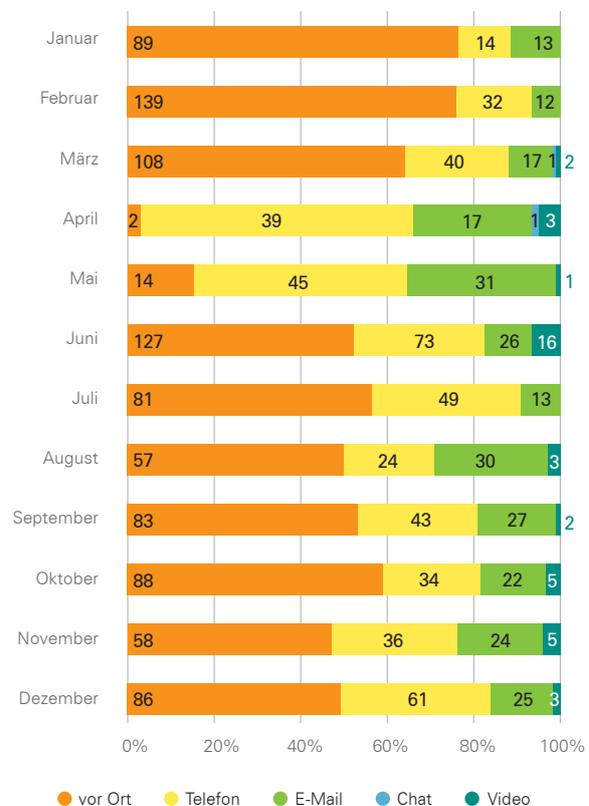


Abb. 3: Beratungsformate 2020: Entwicklung in den einzelnen Monaten Jan – Dez 2020 in absoluten Zahlen

## Beratungsanliegen

Die Gründe, eine Beratung aufzusuchen, sind vielfältig und reichen von Beratungsanliegen zu beruflicher Neuorientierung, Schulabschlüssen und Ausbildung, Nachqualifizierungsmöglichkeiten und Sprachkursen bis hin zu Informationen zur Finanzierung von Bildung, Studium und Ausbildung. Im Durchschnitt wurden pro Beratung 1,79 Anliegen angegeben. Die Summe aller Anliegen ergibt somit 179 %. Aufgrund der Mehrfachnennungen korrespondiert beispielsweise die Beratung zur Finanzierung von Weiterbildung häufig mit der Beratung zu Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

Die Verteilung der Beratungsanliegen hat beginnend mit der beruflichen Fort- und Weiterbildung bis hin zur Aufnahme eines Sprach- und Integrationskurses die gleiche Reihenfolge wie im Vorjahr (vgl. Abb. 4). Lediglich das Anliegen „Anerkennung eines im Ausland erworbenen Schulabschlusses“ ist mit 2 % im Jahr 2020 an die letzte Stelle der Beratungsanliegen gerückt. Im Vorjahr wurde die private Weiterbildung am wenigsten nachgefragt.

Die Hauptanliegen berufliche Fort- und Weiterbildung (45,1 %), berufliche Neu- und Umorientierung (44,5 %) und berufliche Ausbildung (14,5 %) sind prozentual im Vergleich zum Vorjahr jeweils um 1,5 - 2,5 Prozentpunkte gesunken. Beide erstgenannten Anliegen machen jedoch weiterhin den Schwerpunkt des Beratungsangebotes aus und werden vor allem von Personen mit mittlerer Reife und einer (Fach-) Hochschulreife nachgefragt.

Ebenso leicht zurückgegangen ist die Beratung zur Anerkennung von im Ausland erworbenen Abschlüssen (2,0 %; 2019: 2,4 %) und zu Sprach- und Integrationskursen (4,7 %; 2019: 5,2 %). Die eingeschränkte Mobilität und Einreisebeschränkungen im Jahr 2020 sowie der Rückgang von Zuwanderungen Geflüchteter (EASY-Zugänge im Bundesgebiet) seit 2015 (vgl. Niedersächsisches Ministerium für Inneres und Sport 2020,

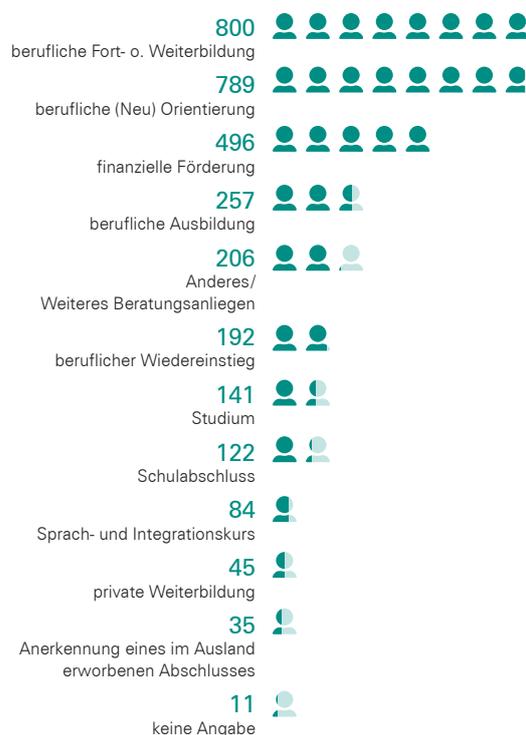


Abb. 4: Beratungsanliegen 2020 in absoluten Zahlen

S. 3) können Ausgangspunkte der Entwicklung sein. Die Anliegen Schulabschluss (6,9 %; 2019: 6,7 %) und beruflicher Wiedereinstieg (10,8 %; 2019: 10,7 %) bewegten sich in einer ähnlichen prozentualen Verteilung wie im Jahr 2019. Zugenommen hat, verglichen mit dem Vorjahr, das Anliegen der finanziellen Förderung. Dieses stieg von 23 % auf 28 %. Auch die Anliegen private Weiterbildung (2,5 %; 2019: 1,9 %) und Studium (7,9 %; 2019: 9,7 %) haben verglichen mit dem Jahr 2019 einen Zuwachs erfahren.

Im Vergleich zu Männern (7,8 %) fragten Frauen mehr als 20 % häufiger Beratungen zu Sprach- und Integrationskursen (31,3 %) nach. Bezogen auf dieses Anliegen sind das

prozentual gesehen deutlich mehr Frauen als im Vorjahr. Ebenso häufiger von Frauen nachgefragte Themen sind der berufliche Wiedereinstieg und die finanzielle Förderung.

Für Beratene mit Migrationshintergrund überwogen die Anliegen berufliche (Neu-) Orientierung (36,4 %; 2019: 45 %) und berufliche Fort- und Weiterbildung (31,5 %; 2019: 39 %). Anders als im Vorjahr spielt das Anliegen der beruflichen Ausbildung mit 25 % eine ebenfalls große Rolle in der Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund. Danach folgen die Anliegen beruflicher Wiedereinstieg (16,5 %; 2019: 18 %) und finanzielle Förderung (14,6 %). Die Teilnahmemöglichkeiten an Sprach- und Integrationskursen (14 %) wurden ähnlich stark wie Möglichkeiten der finanziellen Förderung nachgefragt.

Unter andere/weitere Beratungsanliegen fielen im Jahr 2020 unter anderem: Bewerbungsunterstützung (35 An-

gaben), Kompetenzfeststellung (11 Angaben), Existenzgründung und Selbstständigkeit (11 Angaben) und der Berufseinstieg (10 Angaben).

In der Verteilung der Anliegen im Jahr 2020 wird deutlich, dass Beratene vor allem mit Bedarfen der (Neu-) Orientierung, beruflichen Weiterbildung und besonders mit einer damit einhergehenden finanziellen Förderung der Bildungsvorhaben in die Beratung kommen. Veränderungen dieser Art sind anhand des Vergleichs der Beratungen im Jahr 2020 mit denen des Vorjahres beobachtbar. Konkrete Zusammenhänge mit der Corona-Pandemie können jedoch zum aktuellen Zeitpunkt noch nicht hergestellt werden. Inwiefern sich die Corona-Pandemie auch auf die Anliegen der Beratungskund\*innen auswirkt, ist eine relevante Frage, mit der es sich zukünftig in der Beratungspraxis und damit einhergehenden Angebotsentwicklung auseinanderzusetzen gilt.

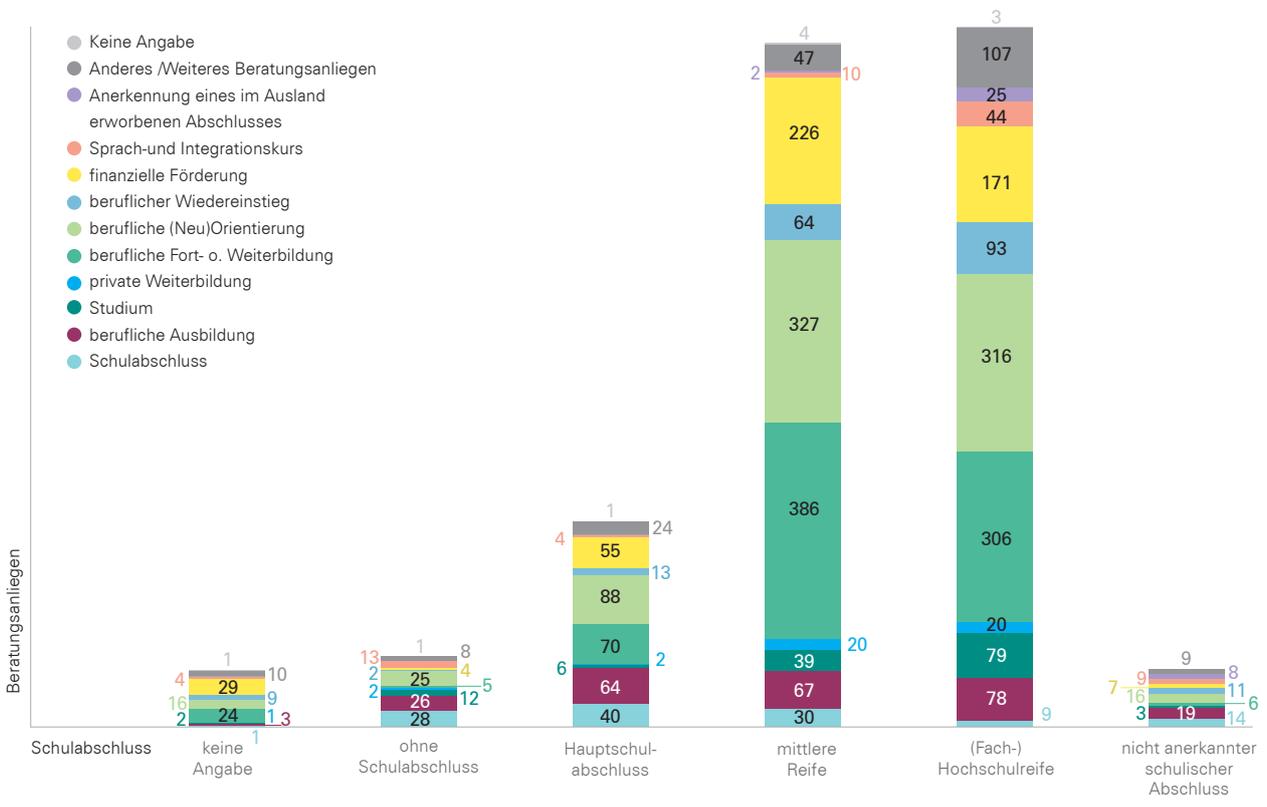


Abb. 5: Anliegen und Schulabschluss der Beratenen 2020 in absoluten Zahlen

## Wer kam in die Beratung?

### Geschlecht

Im Jahr 2019 wurden 64,8 % der Beratungen mit Frauen durchgeführt, im Jahr 2020 66,4 %. Der prozentuale Anteil männlicher Beratungskunden lag im Vorjahr bei 34 %, im Jahr 2020 bei 33 %. Wurden im Vorjahr bei 1,2 % der Beratenen keine Zuordnung vorgenommen (k. A. oder divers), so lag der Wert dafür im Jahr 2020 bei 0,6 %. Weiterhin ist zu konstatieren, dass durchschnittlich mehr Frauen als Männer das Angebot der Bildungsberatung in Niedersachsen wahrnehmen.

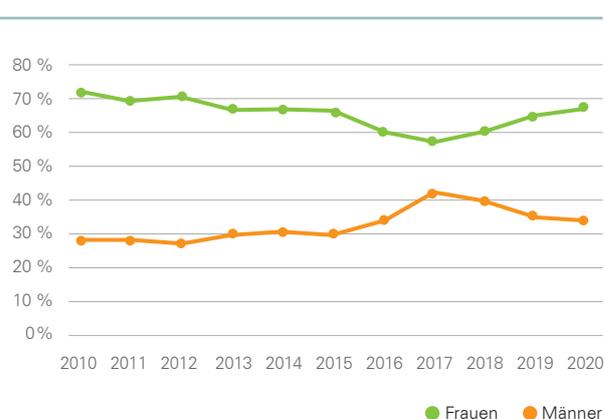


Abb. 6: Verlauf der Teilnahme an Bildungsberatungen nach Geschlecht 2010 – 2020

### Altersgruppen

Mit Blick auf die Verteilung der Altersgruppen Berater setzt sich die seit 2016 zu beobachtende rückläufige Entwicklung des prozentualen Anteils der unter 18-Jährigen in gewissem Maße fort. Lag dieser Wert im Vorjahr noch bei 3,3 %, so ist im Jahr 2020 ein Rückgang um 0,6 Prozentpunkte festzustellen. Die Gruppen der 19- bis 25-Jährigen (+1,2 %), der 25- bis 34-Jährigen (+0,9 %) und der 35- bis 49-Jährigen (+0,4 %) haben im Jahr 2020 leicht zugenommen. Insgesamt sind jedoch in allen Altersgruppen nur geringfügige Veränderungen auszumachen.

Wie im Vorjahr waren die Altersgruppen der 25- bis 34-Jährigen und der 35- bis 49-Jährigen mit zusammen 66,0 % (+1,3 %) am stärksten vertreten.

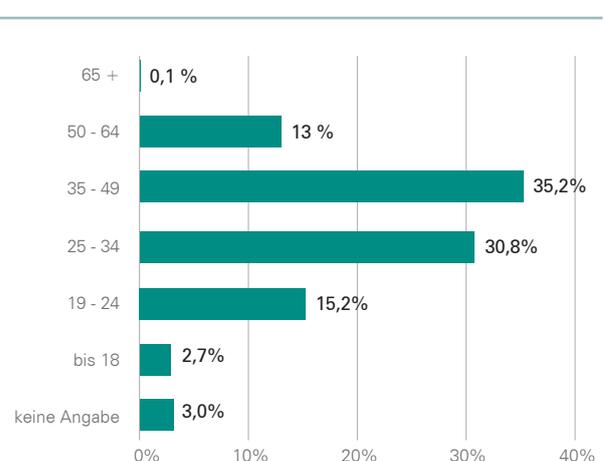


Abb. 7: Beratungen 2020 aufgeschlüsselt nach Altersgruppen

Die Gruppe der 25- bis 34-Jährigen setzte sich zu rund 31 % aus Beschäftigten in Vollzeit zusammen, das sind 7 % weniger als im Vorjahr. Neben den Vollzeitbeschäftigten bestand die Gruppe der 25- bis 34-Jährigen vorwiegend auch aus Beschäftigten in Teilzeit (23,7 %) und arbeitslosen Personen (24,3 %). Im Vorjahr waren die Hauptanliegen dieser Altersgruppe noch Sprach- und Integrationskurse, die Anerkennung eines im Ausland erworbenen Abschlusses und Fragen zum Studium. Im Jahr 2020 verschoben sich die Hauptanliegen zur beruflichen Fort- und Weiterbildung, zur beruflichen (Neu-) Orientierung und zu Fragen der finanziellen Förderung.

Die Gruppe der 35- bis 49-Jährigen hingegen setzte sich im Vorjahr noch vermehrt aus Angestellten in Teilzeit,

Hausfrauen/-männern bzw. Personen in Elternzeit und erwerbsunfähigen Personen zusammen. Im Jahr 2020 fanden sich auch in dieser Altersgruppe vorwiegend Angestellte in Teilzeit (27,7 %), arbeitslose Personen (26,6 %) und Beschäftigte in Vollzeit (24,6 %) wieder. Deren Hauptanliegen waren wie im Jahr 2019 die berufliche (Neu-) Orientierung und der berufliche Wiedereinstieg.

Allgemein wird sichtbar, dass die Beratungskund\*innen zwischen 35 und 49 Jahren, wie in den Vorjahren auch, mit 35,2 % den größten Anteil der Beratenen in Niedersachsen ausmachen.

Der Anteil der Altersgruppe der 50- bis 64-Jährigen ist mit 13,0 % im Jahr 2020 nur in geringem Maße zurückgegangen (vgl. 2018: 15,4 %; 2019: 13,5 %).

## Derzeitige berufliche Tätigkeit

Der Einfluss der Covid-19-Pandemie zog sich im Jahr 2020 durch alle Lebensbereiche, und hatte bzw. hat weiterhin auch Auswirkungen auf die Beschäftigung und Tätigkeiten der Beratungskund\*innen in Niedersachsen.

Lag die Arbeitslosenquote in Niedersachsen im Jahr 2019 noch bei 5,0 %, so stieg die Arbeitslosigkeit im Jahr 2020 auf 5,8 % und die Nachfrage nach Arbeitskräften ging zurück (vgl. Bundesagentur für Arbeit, 2021). Durch Kurzarbeit konnten allerdings stärkere Einbrüche in der Beschäftigung verhindert werden (vgl. Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Digitalisierung, 2020).

Im niedersächsischen Beratungsnetzwerk fanden dennoch weniger Beratungen mit Arbeitslosen statt. So sank die Zahl der Menschen, die als derzeitige Tätigkeit arbeitslos angaben, von 31 % im Jahr 2019 auf 23 % im Jahr 2020.

Zusammengefasst waren im Jahr 2020 mehr Personen in Beschäftigung als im Jahr zuvor (2020: 49 %; 2019: 41 %).

25,8 % der Beratenen waren zum Zeitpunkt der Beratung Angestellte in Vollzeit (2019: 22,8 %). 23,2 % der Beratungskund\*innen befanden sich in einer Teilzeitbeschäftigung (2019: 18,2 %).

Aus diesen Zahlen lässt sich schlussfolgern, dass insbesondere Menschen in einem derzeitigen Beschäftigungsverhältnis die Beratung im Jahr 2020 aufsuchten. Ob und inwiefern sie von Kurzarbeit oder anderen Regelungen zur Pausierung/Beurlaubung etc. betroffen waren, wurde nicht erhoben. Eine Interpretation dessen könnte jedoch dahin gehen, dass vorwiegend Menschen, welche in durch die Pandemie gefährdeten Berufen arbeiten, einen Weg zur Sicherung ihrer Beschäftigung suchten und dafür die Bildungsberatung in Niedersachsen in Anspruch nahmen.

Frauen machten 89,1 % aller teilzeitbeschäftigten Beratenen aus (vgl. 2019: 87,8 %). Rund ein Drittel aller beratenen Frauen befand sich im Jahr 2020 in einer Teilzeitbeschäftigung (2020: 31,0 %; 2019: 24,6 %). Vergleichend dazu waren nur 7,8 % (2019: 6,3 %) der beratenen Männer in einem Teilzeitarbeitsverhältnis. Auch die Bezeichnung Hausmann bzw. Hausfrau oder in Elternzeit wurde weiterhin vorwiegend von Frauen als aktuelle Tätigkeit angegeben. Zum Zeitpunkt der Beratung befanden sich 9,3 % (2019: 6,1 %) aller Beratenen in Elternzeit oder waren Hausmänner/Hausfrauen. Der Anteil der Frauen in dieser Gruppe lag ähnlich wie im Vorjahr bei 95,1 % (2019: 97,9 %). Beratene Männer waren vorwiegend vollzeitbeschäftigt (34,5 %; 2019: 29,4 %) oder gaben an, arbeitslos zu sein (30,0 %; 2019: 34,9 %).

Als weitere Tätigkeiten, die zum Zeitpunkt der Beratung ausgeübt wurden, machten die Beratenen insgesamt 78 zusätzliche Angaben. Hierunter nannten sie u.a. Sprachkurse (26 Angaben), Nebentätigkeiten mit geringem Einkommen (20 Angaben) sowie Freiwilligendienste (7 Angaben) und Anerkennungspraktika (5 Angaben). Neu hinzu kam die Angabe „Angestellt/Sonderurlaub“ (3 Angaben) als weitere Tätigkeit, welche die Vermutung einer bestehenden Beschäftigung ohne aktuelle Tätigkeit unterstreicht.

Der Anteil von Arbeitssuchenden lag im Jahr 2020 bei rund einem Drittel (8 % enthielten sich hier einer Angabe). Weiterhin hat die Arbeitssuche die höchste Bedeutung für Arbeitslose (54,6 %; 2019: 54,9 %). Ähnlich wie im Vorjahr gaben auch rund 18 % der Teilzeitbeschäftigten an, zum Zeitpunkt der Beratung auf Arbeitssuche gewesen zu sein. Unter den Beratenen, die in Elternzeit oder als Hausfrau bzw. Hausmann tätig waren, lag dieser Anteil bei 34,3 % (2019: ca. 42 %).

Verglichen mit dem Jahr 2019 wiesen prozentual weniger Menschen, die angaben, Arbeit zu suchen, eine (Fach-) Hochschulreife auf (42,9 %; 2019: 46 %).

Der Anteil Arbeitssuchender mit mittlerer Reife stieg hingegen von rund 27 % auf 29,3 % und derer mit Hauptschulabschluss erhöhte sich von 10,4 % auf 13,8 %. Personen ohne Schulabschluss (3,6 %) und mit einem nicht anerkannten schulischen Abschluss (7,0 %) waren prozentual weniger auf Arbeitssuche als im Vorjahr.

Bezogen auf das Alter der Beratenen war die Gruppe der 35- bis 49-Jährigen durchschnittlich häufiger zum Zeitpunkt der Beratung auf Arbeitssuche (40,1 % aller Arbeitssuchenden). Auch Männer waren zum Zeitpunkt der Beratung zu rund 7 % häufiger auf Arbeitssuche als Frauen, das sind drei Prozentpunkte mehr als im Vorjahr.

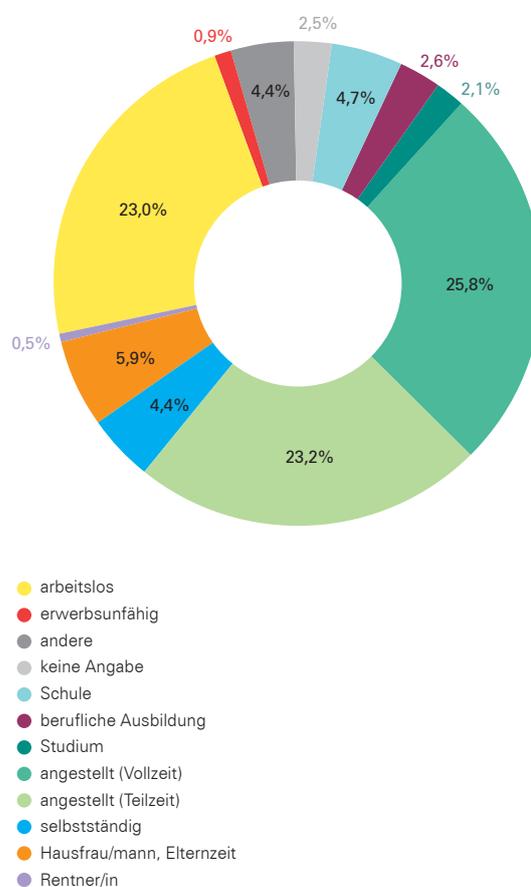


Abb. 8: Beratungen 2020 aufgeschlüsselt nach derzeitiger Tätigkeit

# Qualifikationen

## Schulische Qualifikation

Mit Blick auf die schulische Bildung der Beratenen ist verglichen mit dem Vorjahr eine Zunahme von höheren Bildungsabschlüssen zu verzeichnen.

Personen mit (Fach-) Hochschulreife (40,9 %; 2019: 38 %) und mittlerer Reife (37,6 %; 2019: 36 %) bilden den Kern der Beratungskund\*innen. Die prozentualen Anteile beider Personengruppen haben im Vergleich zum Jahr 2019 zugenommen.

Betrachtet man vergleichend dazu die Bildungsabschlüsse in Niedersachsen, erreicht die Beratung überdurchschnittlich hoch qualifizierte Bevölkerungsgruppen.

Laut der Sozialberichterstattung 2020 des Niedersächsischen Ministeriums für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung, die sich auf den Zeitraum bis Ende 2018 bezieht, verfügten zu diesem Zeitpunkt 60,9 % der Bevölkerung über einen Abschluss im Sekundärbereich II (mittlere Reife) und 24,9 % im Tertiärbereich (Fach-) Hochschulreife (vgl. Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung 2020, S. 55).

Der prozentuale Anteil an Beratenen mit Hauptschulabschluss war im Jahr 2020 bei Männern und Frauen identisch. Wie im Vorjahr besaßen männliche Bera-

tungskunden im Vergleich zu Frauen allerdings häufiger keinen Schulabschluss oder einen nicht anerkannten ausländischen Schulabschluss. Insgesamt hatten die beratenen Männer, verglichen mit den beratenen Frauen, ein niedrigeres formales Bildungsniveau.

In Betrachtung der Beratenen mit Migrationshintergrund ist zu sehen, dass diese zu 51,3 % über eine Fachhochschulreife verfügten. Dieser Wert ist deutlich höher als bei Beratenen ohne Migrationshintergrund (35,9 %) ausgeprägt.

Es bleibt weiterhin eine essenzielle Aufgabe der Bildungsberatung in Niedersachsen, sich der Beratung und Unterstützung von formal geringqualifizierten Menschen zu widmen.

Der prozentuale Anteil von Menschen mit einem Bildungsabschluss im Sekundärbereich oder einem geringeren Abschluss lag im Land Niedersachsen bei 14,3 % (vgl. Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung 2020, S. 55). Verglichen damit lag der Anteil Berater ohne Schulabschluss (3,8 %; 2019: 4,3 %), ohne anerkanntem schulischen Abschluss (3,2 %; 2019: 6 %) oder mit Hauptschulabschluss (11 %; 2019: 15 %) zusammengenommen im Jahr 2020 bei 18 %.

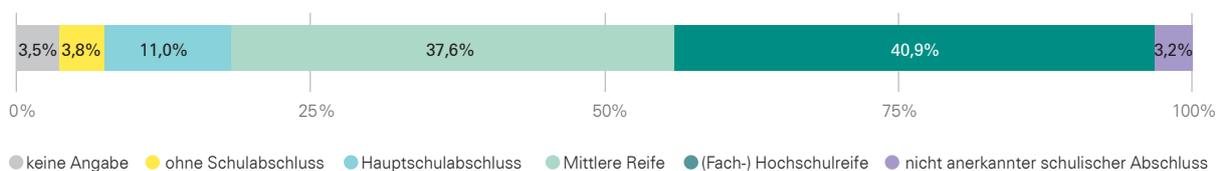


Abb. 9: Beratungen 2020 aufgeschlüsselt nach höchstem schulischem Abschluss

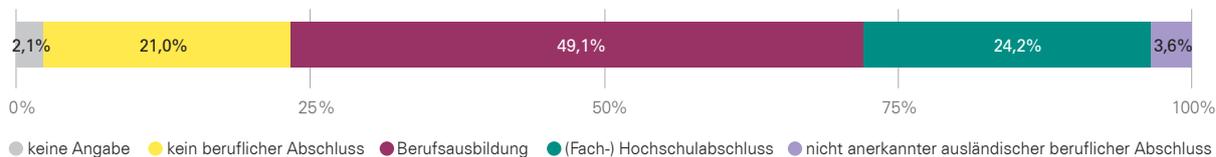


Abb. 10: Beratungen 2020 aufgeschlüsselt nach höchstem beruflichem Abschluss

## Berufliche Qualifikation

Ähnlich wie die Tendenz, die sich bei schulischen Abschlüssen abbildet, ist auch innerhalb der beruflichen Abschlüsse ein höheres Qualifikationsniveau der Beratenen zu erkennen. So nahmen, verglichen mit dem Vorjahr, die prozentualen Anteile Berater mit einer Berufsausbildung um 2,8 Prozentpunkte zu. Beraten mit einem (Fach-) Hochschulabschluss nahmen um drei Prozentpunkte zu.

Die Qualifikation beratener Frauen hat im Vergleich mit dem Jahr 2019 ebenso zugenommen. Die beratenen Frauen besaßen außerdem im Durchschnitt einen höheren Bildungsabschluss und höhere berufliche Qualifikationen als die beratenen Männer. Im Jahr 2019 verfügten die weiblichen Beratenen zu 72,8 % über eine abgeschlossene Berufsausbildung und einen (Fach-) Hochschulabschluss, im Jahr 2020 stieg dieser Anteil leicht auf 76,4 %. Entsprechende Abschlüsse waren auch bei den beratenen Männern stärker vertreten als im Vorjahr, machten allerdings dennoch nur 67,9 % (2019: 59,1 %) aus. Unter den Beratenen, die angaben, keinen oder einen nicht anerkannten ausländischen beruflichen Abschluss zu haben, befanden sich mehr Männer als Frauen.

Ähnlich wie bei den schulischen Abschlüssen zeigt sich auch bei beruflichen Abschlüssen eine überdurchschnittlich hohe Qualifizierung der Beratenen mit Migrationshintergrund: in dieser Gruppe lag der Anteil der Personen mit (Fach-) Hochschulabschluss bei 32 %. Dieser Wert ist um 11,6 Prozentpunkte höher als der Anteil der Personen ohne Migrationshintergrund mit (Fach-) Hochschulabschluss.

Die Gruppe der Personen ohne beruflichen Abschluss ist verglichen mit dem Vorjahr um drei Prozentpunkte auf

21 % gesunken. Währenddessen nahm die Zahl Berater ohne schulischen Abschluss leicht zu (+3,5 %). Eine abgeschlossene Berufsausbildung besaßen weiterhin vorwiegend Beraten ohne Migrationshintergrund (60,9 %) jedoch zeigt sich hier verglichen mit dem Vorjahr ein deutlicher Rückgang auf (2019: 81,7 %).

Die eingangs getroffene Aussage zur Höherqualifizierung der Beratenen wird auch mit Blick auf die Berufsabschlüsse der Beratenen im Laufe der vergangenen 10 Jahre deutlich. Nach dem ursprünglichen Rückgang der Werte für „Hochschulabschluss“ und „Berufsausbildung“ zwischen 2010 und 2017 ist seit 2017 ein Anstieg der Beratenen mit Hochschulabschluss oder einer Berufsausbildung „registrierbar“. Auch in der gesamtdeutschen Entwicklung ist ein Trend zur Höherqualifizierung von Erwerbstätigen auszumachen. Dieser wird laut Untersuchungen des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) und des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) etwa bis zum Jahr 2035 anhalten (vgl. Maier/Zika 2020, S. 9).

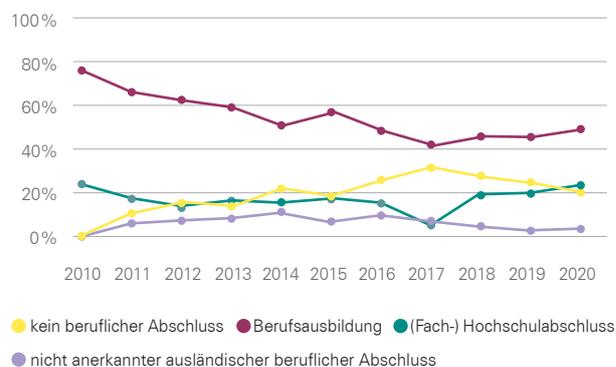


Abb. 11: Beratungen nach höchstem beruflichem Abschluss Entwicklung 2010 - 2020

## Neue und andere Zugänge

„Bei welchen Anbietern können Kurse und Weiterbildungen unter welchen Lernbedingungen überhaupt noch belegt oder fortgesetzt werden?“ war im Jahr 2020 eine häufig gestellte Frage. Die Bildungsberater\*innen recherchierten entsprechende Angebote, erklärten die Lernvoraussetzungen und -bedingungen z.B. für Blended-Learning oder reine Online-Formate.

Nicht nur diese relevanten Informationen kennzeichnen eine Bildungsberatung. Im Ergebnis einer Bildungsberatung sollen Entscheidungen für den eigenen Bildungsweg besser getroffen werden können. Grundlage dafür ist eine klare Orientierung und die Kenntnis der individuellen Bildungsmöglichkeiten sowie das Wissen über die entsprechenden Umsetzungsbedingungen.

Bei Fragen oder Anliegen, die das Aufgabenprofil der Bildungsberatung übersteigen oder eine weitere Information wie die Anerkennung von Schul- oder Berufsabschlüssen erfordern, wird auf das Netz von Kooperationspartner\*innen zurückgegriffen oder an eine entsprechende Fachberatungsstelle verwiesen.

### Das Netzwerk und die Kooperationen

Die Kontaktbeschränkungen im Jahr 2020 wirkten sich auch auf die Netzwerkpfege und Kooperation mit lokalen und regionalen Organisationen aus. Mit der zeitweiligen Schließung kooperierender Einrichtungen und Institutionen über mehrere Monate pausierten Vermittlung, Empfehlung und Weiterleitung der Beratungskund\*innen für bestimmte Zeiträume.

Dies hatte ebenso Auswirkung auf die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit sowie auf das regionale Informations- und Wissensmanagement.

- Messen und Veranstaltungen wurden abgesagt.
- Der fachliche Austausch mit anderen Bildungsakteur\*innen, Fachberatungs- und Weiterbildungsanbieter\*innen in Arbeitskreisen wurde häufig in den digitalen Raum verlagert oder fand telefonisch statt.
- Regionale Netzwerke, Kooperationen und Unterstützungsstrukturen konnten im Jahr 2020 fast ausschließlich über ortsunabhängige Medien erreicht und gepflegt werden.

Die Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (AEWB) steuerte die Zusammenarbeit im landesweiten Netzwerk durch Online-Treffen und den ortsunabhängigen Austausch auf der digitalen Plattform ILIAS, auf der alle Berater\*innen über ein eigenes Profil verfügen.

Aktuelle bildungspolitische und arbeitsmarktrelevante Informationen sowie das Wissen um Initiativen und Angebote in der Region konnten so telefonisch, per E-Mail in Online-Netzwerktreffen aber nun auch über die Online-Plattform ILIAS des Netzwerkes ausgetauscht werden.

Ebenso wurden gemeinsam Ideen entwickelt und Erfahrungen ausgetauscht, so u.a. zur erfolgreichen Bewerbung und Umsetzung neuer Beratungsformate und spezifischer Beratungsangebote. Ein Netzwerktreffen zur Öffentlichkeitsarbeit aller Beratungseinrichtungen und ein Qualitätszirkel zu Beratungsformaten und kollaborativen Beratungstools fanden 2020 über die Plattform ILIAS und per Videokonferenz-Tool mit den Beratungseinrichtungen statt. So erschlossen sich neue Zugänge, Erfahrungen und Wissensbestände für die Beratung.

## Zugänge und Wege in die Beratung

Ein Abbild der erfolgreichen Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit sind die unterschiedlichen Zugangswege in die Beratung. Darüber hinaus ist es für die Steuerung der Öffentlichkeitsarbeit relevant, mehr über die Effekte von Messeteilnahmen, Zeitungsberichte, Anzeigen oder den Einsatz von Flyern zu erfahren. Über welche Wege (wie Institutionen, Medien, Empfehlungen) die Beratungskund\*innen in die Beratung kamen, veranschaulicht Abb. 12.

Die Auswertung der Zugangswege in die Beratung basiert auf Daten, die im Rahmen der Feedbackerhebung erfasst wurden. Für die Berechnung wurden die 740 eingegangenen analogen und digitalen Rückmeldungen genutzt. Auch im Jahr 2020 erfuhren Beratene am häufigsten durch die Empfehlung von Familienmitgliedern, Freund\*innen, Bekannten und Kolleg\*innen (24,1 %) von dem Beratungsangebot in Niedersachsen. Im Vorjahr lag dieser Wert bei 29 % und lässt in der Entwicklung einen geringen Rücklauf erkennen. Die jedoch weiterhin hohe Ausprägung der Empfehlungen lässt Rückschlüsse auf die Zufriedenheit mit der Beratungsleistung zu. Der Zugang über das Internet nahm verglichen mit dem Vorjahr in geringem Maße, um 1,5 Prozentpunkte, zu.

Bezifferte im Vorjahr der Zugang über Printmedien wie Flyer, Werbepostkarten, Anzeigen und Zeitungsartikel rund 15 %, ist für das Jahr 2020 ein deutlich geringerer Anteil (4,5 %) zu verzeichnen. Die Kontaktbeschränkungen im Zuge der Covid-19-Pandemie ließen die Anwendung solcher, von Person zu Person übergebenen, Informationsmaterialien für den Zugang zur Bildungsberatung in den Hintergrund treten. Auch Institutionen, die von zeitweiligen Schließungen betroffen waren, stellten im Jahr 2020 eine geringer vertretene Zugangsmöglichkeit dar. Hierunter fallen vor allem Schulen, Messen und Beratungseinrichtungen vor Ort.

Durch die Kammern (4,1 %; 2019: 1,2 %), die Agentur für Arbeit und das Jobcenter (4,3 %; 2019: 5,1 %), die Volkshochschule und andere Bildungsanbieter (16,2 %; 2019: 10,2 %) und über den/die eigene(n) Arbeitgeber\*in (1,7 %; 2019: 1,3 %) haben im Jahr 2020 mehr Menschen als im Vorjahr von den Angeboten der Bildungsberatung erfahren.

Diese Institutionen zeigten auch in Zeiten der Kontaktbeschränkungen Wege in die unabhängige Bildungsberatung auf.

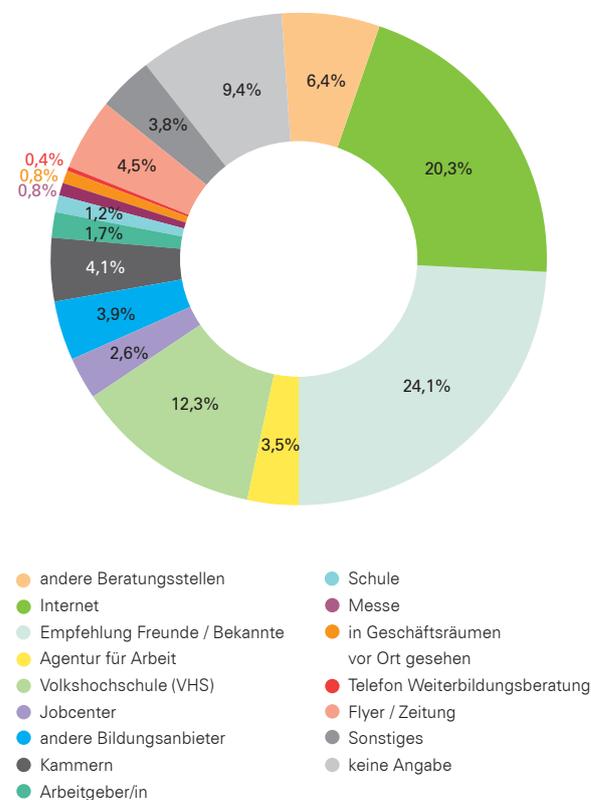


Abb. 12: Zugänge in die Beratung 2020

## Kontaktaufnahme

Die Anbahnung und Terminierung (Kontaktaufnahme) einer Beratung ist telefonisch, persönlich und onlinebasiert per E-Mail oder über Kontaktformulare auf der Webseite möglich. Wie in den Vorjahren erfolgte sie auch im Jahr 2020 vorwiegend telefonisch. Mehr als die Hälfte der Beratenen präferierten diesen Weg (vgl. 2019: 50,3 %). Die persönliche Anfrage vor Ort halbierte sich prozentual gesehen, so vereinbarten deutlich weniger Personen einen Beratungstermin in der Einrichtung selbst. Signifikant zugenommen hat entsprechend, die onlinebasierte Kontaktaufnahme zur Beratungseinrichtung. Nutzten im Vorjahr 13,1 % der Beratenen die digitale Kontaktaufnahme, so waren es im Jahr 2020 ein Viertel aller Beratenen.

Varierte die Form der Kontaktaufnahme im Vorjahr noch nach Geschlecht (Frauen suchten ausgeprägter den telefonischen Kontakt), so ließen sich im Jahr 2020 kaum signifikante Unterschiede zwischen der Kontaktaufnahme von Männern und Frauen ausmachen.

Im Jahr 2019 suchten Menschen mit Migrationshintergrund noch deutlich häufiger die Beratungsstelle persönlich für eine Terminvereinbarung auf (56 %). Im Jahr

2020 wick auch diese Personengruppe auf das Medium Telefon aus (51,7 %; 2019: 34 %) und kam nur noch zu 29,5 % persönlich in die Beratungseinrichtung. Auch die digitale Terminvereinbarung nahm bei Menschen mit Migrationshintergrund von 6 % auf 18,7 % zu.

Zusammenfassend stellt das Telefon für alle Zielgruppen gleichermaßen das wichtigste und konstanteste Medium zur Kontaktaufnahme mit der Beratungsstelle dar.

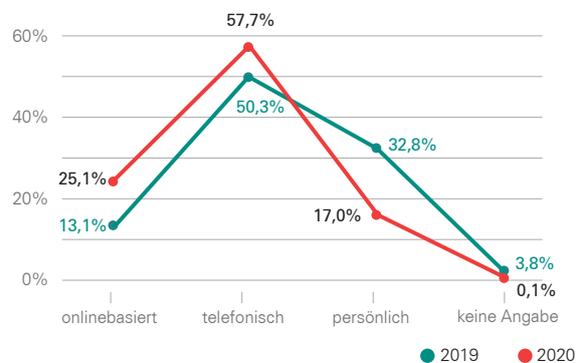


Abb. 13: Veränderung der Form der Kontaktaufnahme 2019/2020

## Weiterleitungen aus der Beratung

Aufgrund der höheren Beratungszahlen im Vorjahr lagen die absoluten Zahlen der Weiterleitungen im Jahr 2019 deutlich über denen des Jahres 2020. Die prozentualen Anteile bezogen auf alle Weiterleitungen (alle Weiterleitungen entsprechen 100 %; Mehrfachnennungen inbe-

griffen) zeigen geringe Veränderungen zwischen beiden Jahren auf.

Weiterleitungen an regionale Institutionen nahmen verglichen mit dem Vorjahr um rund 7 % ab. Im Jahr 2020

konnten prozentual gesehen so mehr Anliegen direkt durch die Beratungseinrichtung geklärt werden oder eine geeignete Weiterleitung war nicht vorhanden oder bekannt. Dies zeigt auch, dass Kund\*innen bereits in den Beratungsgesprächen mit ausreichenden Informationen versorgt werden konnten oder entsprechende Erkenntnisse und Ziele daraus mitnahmen, sodass die Konsultation weiterer Einrichtungen ggf. nicht vonnöten war. Dies spiegelt sich auch im Feedback der Beratenen wider (vgl. Abschnitt: Die Ergebnisse aller Feedbacks S. 26).

Die mit Abstand meisten Weiterleitungen erfolgen im Jahr 2020 an regionale Bildungseinrichtungen (24,2 % aller Weiterleitungen).

Wie im Vorjahr machte die Weiterleitung an die Agentur für Arbeit und an die Jobcenter (zusammen 13,3 %; 2019: 13,2 %) die zweithäufigste Weiterempfehlung aus.

Beratene wurden im Jahr 2020 etwas seltener an Hochschulen weitergeleitet (-0,9 %). Dies geht mit der Entwicklung einher, dass das Anliegen Studium seltener als im Vorjahr nachgefragt wurde und die Beratungen vorwiegend von Fragen zur beruflichen (Neu-) Orientierung oder beruflichen Fort- und Weiterbildung dominiert wurden.

Sind die Weiterleitungen an die Anerkennungsberatung und die Sozial- und Migrationsberatung in den Jahren 2018 zu 2019 bereits zurückgegangen, nahmen sie im Jahr 2020 weiterhin in geringem Maße ab.

Sonstige Weiterleitungen haben verglichen mit dem Vorjahr leicht zugenommen (+2 %). Darunter fallen Weiterleitungen u.a. an Arbeitgeber\*innen und Betriebe (30 Angaben), die Investitions- und Förderbank des Landes Niedersachsen (28 Angaben), Förderträger für Fort- und Weiterbildungen (13 Angaben), Träger und Stellen für Freiwilligendienste (8 Angaben), Krankenkassen und Rentenversicherungsträger (7 Angaben), BAföG-Ämter (6 Angaben) sowie an Landeschulbehörden und Kultusministerien (5 Angaben).

In ca. 29 % der erfolgten Beratungen hat im Jahr 2020 „keine Weiterleitung“ der Beratungskund\*innen stattgefunden, dies ist zumeist dann der Fall, wenn eine vollständige und umfassende Klärung durch und in der Bildungsberatung erfolgt ist. Alles in allem zeigen die Weiterleitungen nach dem Beratungsgespräch ein ähnliches Bild wie im Vorjahr.

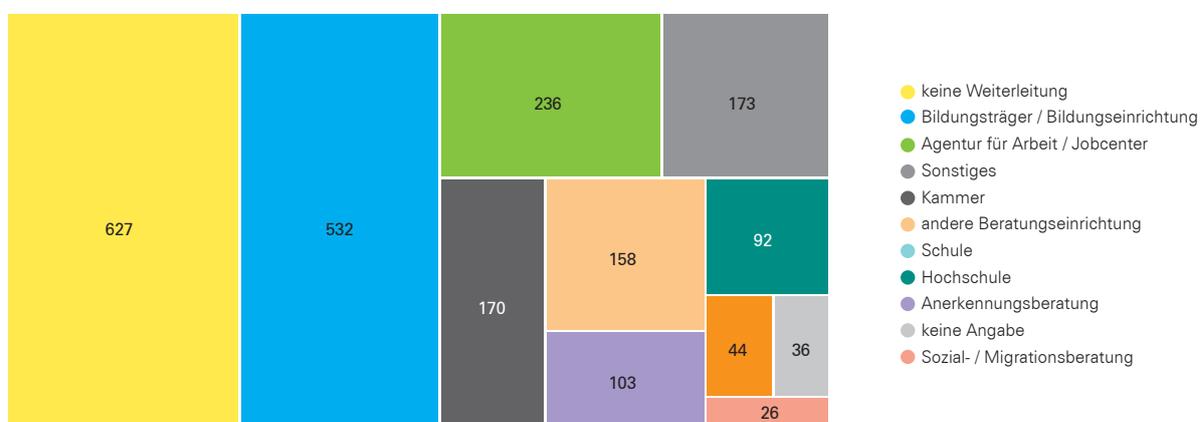


Abb. 14: Weiterleitungen aus den personenbezogenen Beratungen 2020 in absoluten Häufigkeiten

## Ortsunabhängige Bildungsberatung

Die herausfordernden Rahmenbedingungen des Jahres 2020 trugen dazu bei, dass die Bildungsberatungs-einrichtungen über längere Zeit die Präsenzberatung vor Ort reduzieren oder ganz einstellen mussten. Entsprechend wurden die Beratungsleistungen in anderen Formaten verstärkt angeboten. Die Verschiebung der Beratungsformate mit Fokus auf Online-Formate oder per Telefon bildet sich sehr deutlich ab.

Betrag der Anteil der Präsenzberatung vor Ort im Jahr 2019, 81 % aller Beratungsformate, wurden 2020 ortunabhängige Beratungsformate – die auch in einem Flächenland wie Niedersachsen eher ein Alternativdasein fristeten – wesentlich stärker oder ausschließlich angeboten.

Ortsunabhängige Beratungsformate (Telefon-, Chat-, E-Mail- und Videoformate) lassen sich in synchrone (Telefon-, Chat-, und Video-Beratung) und asynchrone Formate (E-Mail-Beratung) unterteilen (vgl. Hörmann et al. 2019, S. 16 ff). Während bei synchronen Formaten die Kommunikation zwischen Beratenden und Beratungskund\*in zeitgleich verläuft, findet die Kommunikation bei asynchronen Formaten zeitlich versetzt statt.

Demzufolge wird folgend der Terminus der ortsunabhängigen Beratung

	funktional	inhaltlich-methodisch	technisch
	Synchron zeitgleich, Echtzeit, Termin	Gesprächsführung, Sprachgebrauch, Methodik, Verlaufsreflexion	Festnetz-/ Mobiltelefon gesicherte Verbindung, separater Raum
	Asynchron, zeitversetzt	Schriftform (schreiben, lesen, verstehen) Antworten von Beratern, Medien Textbausteine	Internet, E-Mail- (verschlüsselt) Nutzung, Datenschutz
	Synchron, zeitlich, Termin	Gesprächscharakter Austausch zugleich Text als Medium	Internet, Chat Account Software (anonym). Nutzung, Datenschutz
	Synchron zeitgleich, Echtzeit	Gesprächscharakter Austausch Sprache, Gestik, Mimik (vertrauliche Umgebung)	Internet, Video, Kamera, Mikrophon, Raum. Nutzung, Datenschutz

Abb. 15: Beratungsformate im Vergleich (Schröder 2020)



verwendet, der synchrone und asynchrone digitale, aber auch telefonische Formate bezeichnet.

Wie in der Darstellung der Beratungsformate auf Seite 8 abgebildet, gewann vor allem die Beratung per Telefon im Jahr 2020 deutlich an Zuwachs (+ 15 %).

In der Video-Beratung wurden zunehmend digitale Tools wie Padlet.com oder Cryptpad.fr in die Gespräche eingebunden. Die Vorteile dieser digitalen Tools für die Beratung liegen in der Möglichkeit, zeitgleich und kollaborativ am Dokument zu arbeiten und die Informationen und Ergebnisse digital weiterzugeben. Die Formate der Online-Beratung stiegen im Vergleich zum Vorjahr insgesamt um 10,7 Prozentpunkte.

Für das Jahr 2020 ist sowohl ein Anstieg als auch eine stärkere Streuung in der Nutzung der ortsunabhängigen Beratungsformate zu beobachten. In Abbildung 15 wird zudem deutlich, wie unterschiedlich sich die Anteile der ortsunabhängigen Beratungsformate entsprechend der einzelnen Monate des Jahres 2020 auffächerten und in Abhängigkeit von verschärften Phasen

der Kontaktsperren jeweils verteilen, veränderten und verschoben.

In den Monaten April, Mai sowie November und Dezember traten konkrete Regelungen und Vorgaben der Bundesregierung in Kraft. Die Beratungseinrichtungen hatten ihre Einrichtungen im Monat April geschlossen und setzten in den weiteren Monaten einen deutlich eingeschränkten Vor-Ort-Betrieb um. Die ortsunabhängige Beratung übersteigt in diesen Monaten die Werte der Vor-Ort-Beratung.

Die Beratung per Telefon machte im Jahr 2020 das zweithäufigste Beratungsformat aus. Lag sie im Jahr 2019 bei rund 12,5 %, war ihr Anteil im Jahr 2020 mit 27,5 % mehr als doppelt so groß. In den Zeiten von Schließungen der Beratungsstellen wurde am häufigsten auf dieses bekannte, synchrone Beratungsmedium zurückgegriffen.

Insgesamt wird deutlich, dass Beratungskund\*innen im Jahr 2020 stärker eine synchrone Beratung nachfragten oder auf bereits bekannte Formate wie Telefon oder E-Mail zurückgriffen.

Nichtsdestotrotz wurde die Beratung per Videokonferenz-Tools im Jahr 2020 neu etabliert und in 2,2 % der Beratungen angewandt, obwohl die Nutzung von Video-Beratung größere datenschutzbezogene und technische Hürden mit sich bringt. Die Vorteile des Formats liegen in der Synchronität und der Möglichkeit, unkompliziert Dokumente und Methoden in die Beratung einzubinden. Das Teilen von Informationen über den Bildschirm, die Möglichkeit des kollaborativen Arbeitens in einem Dokument, die schnelle Übermittlung von digital verfügbaren Informationen durch Links in der Chat-Funktion und vor allem auch die Wahrnehmung nonverbaler Signale der Beratenen per Bild und Stimme sprechen zusätzlich für das vielseitige Beratungsformat. Nachteile ergeben sich aus den hohen technischen Anforderungen (Bandbreite, Equipment, Bedienung) und dem Aufwand bezüglich der umfassenden Vorbereitung sowie der Bereitstellung und Strukturierung von Dokumenten, Methoden und Informationen.

Die Nutzung der Chat-Beratung bildete im Jahr 2020 das Schlusslicht aller nachgefragten Beratungsformate. Für eine erste Kontaktaufnahme, kurze Beratungsanliegen oder für thematische Chats kann dieses Format gut genutzt werden. Für komplexere Anliegen bieten sich die alternativen synchronen Beratungsangebote stärker an, die zudem auch einen niedrigschwelligeren Zugang ermöglichen. eAuf Seiten der Berater\*innen ist eine Vertrautheit mit dem Format, den geläufigsten Abkürzungen und Akronymen (Netzjargon) und eine schnelle Tippgeschwindigkeit Voraussetzung. Im Sinne einer zielgruppenoffenen Beratung bildet dieses Beratungsformat jedoch auch einen nicht wegzudenkenden Bereich der Beratung ab.

Während im Jahr 2019 die prozentualen Anteile der ortsunabhängigen Beratung durchweg unter 30 % lagen, veränderten sich die entsprechenden Anteile seit März 2020 stetig auf Werte von über 30 %. Durchschnittlich erfolgten im Jahr 2019 18,6 % der Beratungen ortsunabhängig. Im Jahr 2020 fanden durchschnittlich 44,3 % aller Beratungen nicht vor Ort statt.

Aus der Angebotsperspektive betrachtet wird deutlich, dass die Bereitstellung vieler Beratungsformate essenziell für eine offene, erreichbare und verlässliche Bildungsberatung ist, die sich zum Ziel gesetzt hat, den Zugang zur Beratung für Menschen aus unterschiedlichen Erfahrungsräumen und Präferenzen unabhängig von Zeit und vor allem auch Mobilitätsfaktoren zu ermöglichen.

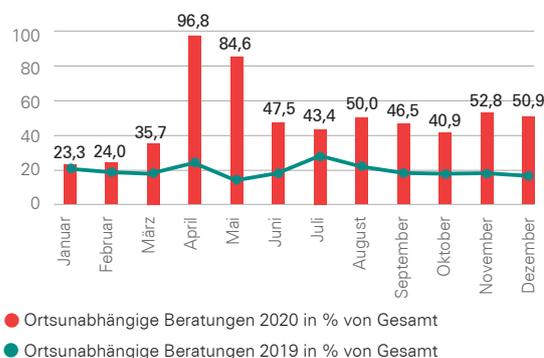


Abb. 16: Ortsunabhängige Beratungen (2019, 2020) nach Monaten

## Bildungsberatung wirkt

Sowohl das Messen von Wirkung als auch die Bewertung der Qualität einer Bildungsberatung sind komplex: Denn beides hängt nicht nur von der Beratung ab, sondern auch von dem, was Beratene daraus machen (vgl. Schröder 2020, S. 28).

Die niedersächsischen Beratungseinrichtungen haben sich zu einer hohen Qualität ihrer Beratungsleistungen verpflichtet und praktizieren eine regelmäßige Qualitätssicherung. Diese ist in einem gemeinsamen Leitbild für die niedersächsische Bildungsberatung fixiert.

Grundlage des Niedersächsischen Qualitätskonzepts Bildungsberatung (NQB), in dem die Leitziele für eine trägerneutrale und unabhängige Bildungsberatung seitens des Niedersächsischen Ministeriums für Wissenschaft und Kultur und der Agentur für Erwachsenen- und Weiterbildung (AEWB) integriert und berücksichtigt sind, ist das Qualitätskonzept für Beratung (vgl. Schröder 2018).

Die Begleitung zur Qualitätssicherung und -entwicklung durch die k.o.s GmbH erfolgt auf zwei Ebenen – sowohl regional als auch landesweit. Damit ist eine hohe Qualitätsfähigkeit der Einrichtungen gesichert und ein gemeinsames Qualitätsprofil zur Dienstleistung Bildungsberatung in Niedersachsen definiert.

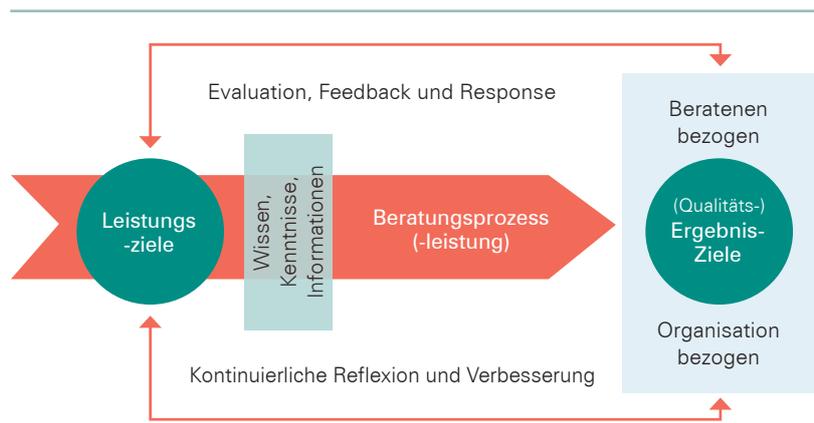


Abb. 17: Der Beratungsprozess als Qualitätsprozess

Bildungsberatung ist eine neutrale und interessenunabhängige (Dienst-) Leistung, in der durch die Strukturierung des Anliegens und der Ziele des/der Beratene(n), durch die Bereitstellung geeigneter Informationen und durch die Analyse vorhandener Qualifikationen und Kompetenzen verschiedene Entwicklungsmöglichkeiten eingeordnet, abgewogen und bewertet werden. Die gemeinsame Reflexion der Berufs- und Lernbiografie, der Kompetenzen und der persönlichen Situation eröffnet den Zugang zu einer besseren Einschätzung von Stärken und Potenzialen. Dies unterstützt Beratene darin, sich neuen Herausforderungen zu stellen und eventuelle Lernbarrieren oder Vorannahmen zu überwinden (vgl. Schröder 2020, S. 27 ff).

Im Ergebnis sollten die Beratene alle wichtigen Informationen erhalten und über notwendiges handlungsleitendes Wissen verfügen, wie ihre persönlichen Vorstellungen und ihre Fähigkeiten mit den tatsächlichen Bildungsmöglichkeiten und den Anforderungen der Lebens- und Berufswelt in Übereinstimmung gebracht werden können. Der Beratungserfolg (die gewünschte Wirkung) umfasst hierbei eine Selbstaktivität des/der Beratene(n), welche aus der Beratung in eine Handlung führt. Dies könnte beispielsweise eine Weiterbildung oder eine berufliche Veränderung sein.

Eine nachhaltige Beratung zu Bildung und Beruf bezieht sich nicht ausschließlich auf die Bewältigung eines aktuellen Bildungs- oder Beschäftigungsproblems, sondern zielt auch auf eine Entwicklung von Fähigkeiten im Sinne eines „lebensbegleitenden Lernens“ (vgl. Berliner Fachkonzept Be-

ratung zu Bildung und Beruf, 2020, S. 9). Eine Besonderheit dabei ist, dass die „Abnehmer\*innen“ zugleich die „Produzierenden“ des von ihnen verwendeten Produkts bzw. der Dienstleistung sind (vgl. Prosument\*in, Wirtschaftslexikon Gabler). Beratene sind demgemäß Mitproduzierende der Beratungsqualität und insbesondere des Beratungsergebnisses. Dies hat große Bedeutung für die Bestimmung dessen, was über die Beratungsleistung bewirkt und unterstützt werden soll bzw. kann.

Ziele, Bedingungen und (gewünschte) Wirkung sind in die Definition der Qualität von Bildungsberatung einzubeziehen. Was soll die Beratung leisten? Wie wird sie durchgeführt? Was soll sie bewirken?

Umgekehrt gilt: Um die Wirkung von Bildungsberatung zu untersuchen, muss die Frage nach den Bedingungen ihrer Entstehung und Herstellung erschlossen werden: Wie wird die Beratung durchgeführt? Durch wen, mit welchen Kompetenzen und Methoden erfolgt sie? Deshalb ist bedeutend, zu antizipieren, wie eine gute (qualitätsvolle) Bildungsberatung aussehen soll. So kann eingeschätzt werden, wann ein Beratungsprozess aus der Perspektive von Beratenen als wirksam und erfolgreich zu betrachten ist.

Für diese Vorstellung einer Ziel-Wirkung-Folge wurde im Rahmen der Qualitätsentwicklung für Beratung das **IOSM-Modell** entwickelt und erprobt, um darüber die vorgenannten Ziele zu konkretisieren und die beabsichtigte Wirkung (Handlungserweiterung, Selbstaktivität, Lern- und Entwicklungsprozess in und aus der Beratung) anhand geeigneter Indikatoren messen und evaluieren zu können.

Ausgangspunkt bilden die allgemeinen und die professionsbezogenen Ansprüche sowie das Beratungsverständnis (s.o.) der Bildungs- und Weiterbildungsberatung mit Blick auf die Beratenen:

- Die Beratenen werden sich über die eigenen Zielvorstellungen, Interessen, Qualifikationen und Fähigkeiten bewusst.

- Die Beratenen verstehen den Arbeitsmarkt und das Bildungssystem und beziehen diese Kenntnisse auf die eigene Situation.
- Die Beratenen treffen ihre Bildungs-, Ausbildungs- und Berufsentscheidungen auf einer gut vorbereiteten und informierten Basis eigenständig, nehmen das eigene (Berufs-) Leben selbst in die Hand und agieren unabhängig und aktiv.

Im Ergebnis sollen die Beratenen **informierter, orientierter, strukturierter und motivierter (IOSM)** in Bezug auf eine Umsetzung ihres eigenen Bildungs- und Berufsweges aus der Beratung gehen (vgl. Schröder 2020, S. 27 ff).

Die Ziel- und Wirkungsaussagen sowie die Evaluation mittels Erfolgsindikatoren sind Teil des Qualitätskonzepts für Beratung (vgl. Schröder 2018).

## Das Feedback in Niedersachsen

Um den Grad der Erhöhung der beruflichen Entscheidungs- und Handlungskompetenzen nach den erfolgten Beratungen messen zu können, nutzt das Netzwerk Bildungsberatung in Niedersachsen sowohl analoge als auch digitale Feedbackbögen. Die dort operationalisierten Antworten und offenen Fragen orientieren sich an den Indikatoren des IOSM-Modells der k.o.s GmbH (vgl. Abb. 18).

Im März 2020 erfolgte eine Revision der Feedbackbögen. Dem bisherigen Bogen wurden zwei Fragen hinzugefügt, um noch konkretere Informationen zum Ergebnis der Beratung zu erhalten. Da die Einführung der neuen Feedbackkarte erst im März 2020 erfolgte, ist der N-Wert aller Antworten für diese beiden neuen Fragen geringer als der aller anderen Fragen.

IOSM-Ziele	IOSM-Erfolgsindikatoren
Die Beratenen sind nach der Beratung <b>informierter</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Beratenen verfügen über alle relevanten Informationen zum Arbeitsmarkt und Bildungssystem, die sie im Sinne ihres Anliegens für die Zukunft entscheidungs- und handlungsfähig machen.</li> <li>Die Beratenen kennen Möglichkeiten und Bedingungen für ihr Anliegen.</li> <li>Die Beratenen kennen konkrete Möglichkeiten und Bedingungen für die zukünftige Gestaltung ihrer Lebens- und Berufsbiografie.</li> </ul>
Die Beratenen sind nach der Beratung <b>orientierter</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Beratenen reflektieren ihre Situation hinsichtlich Bildung und Beruf und verstehen Problemlagen und optionale Handlungserfordernisse besser.</li> <li>Die Beratenen kennen ihre in ihrer Lebens- und Berufsbiografie erworbenen Kompetenzen und Qualifikationen und können diese auch benennen. (Kompetenzen bewusst machen)</li> <li>Die Beratenen können benennen, was sie in Hinblick auf Weiterbildung und Beruf erreichen möchten. (Ziele definieren)</li> </ul>
Die Beratenen sind nach der Beratung <b>strukturierter</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Beratenen treffen auf Basis der erhaltenen Informationen Entscheidungen für ihre Weiterbildungs- und berufliche Entwicklung.</li> <li>Die Beratenen planen konkrete Schritte zur Realisierung ihrer definierten Weiterbildungs- und Berufsziele.</li> <li>Die Beratenen verfügen über verbesserte Problemlösungsstrategien bei der Bewältigung zukünftiger Entscheidungssituationen im Bereich Bildung und Beruf.</li> </ul>
Die Beratenen sind nach der Beratung <b>motivierter</b> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Beratenen verfügen über Eigenverantwortung und Motivation, die gewählten Weiterbildungs- und Berufsziele durch konkrete Aktivitäten zu realisieren.</li> <li>Die Beratenen sind sich der Chancen und des Nutzens von Lern- und Entwicklungsaktivitäten bewusst.</li> <li>Die Beratenen verfügen über Selbstsicherheit, um in Hinblick auf Weiterbildung oder Beruf etwas Neues zu beginnen und ggf. notwendige Veränderungen herbeizuführen.</li> </ul>

Abb. 18: IOSM-Modell – Ziele und Erfolgsindikatoren

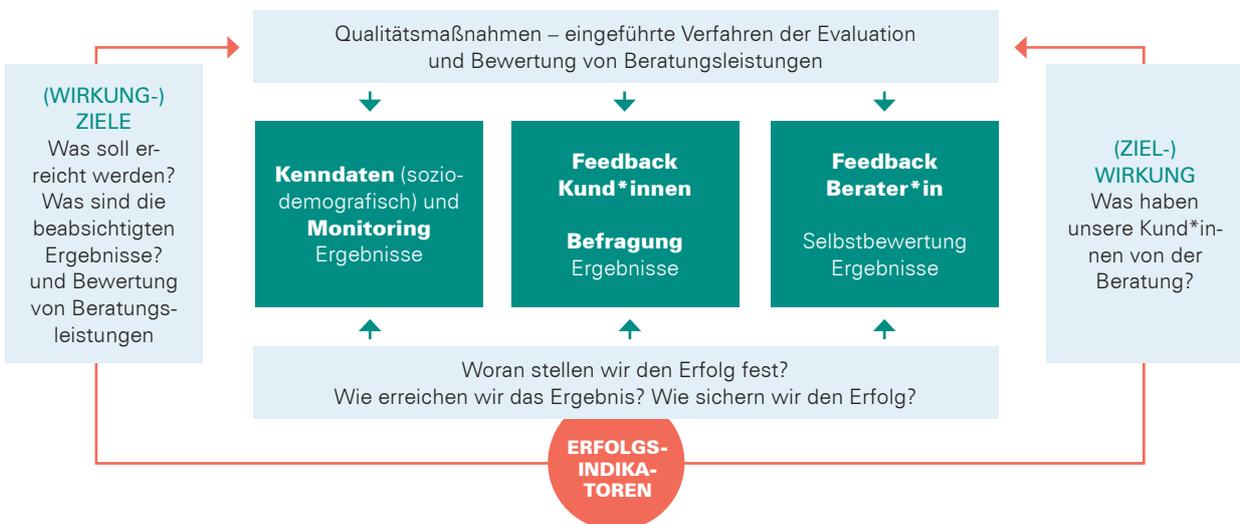


Abb. 19: Evaluationsdesign im Qualitätskonzept für Beratung

## Die Einführung eines Online-Feedbacks

Die Erfolgs- und Wirkungsmessung von Beratung sollte für alle Beratungsformate übergreifend möglich sein, deshalb wurde im Mai 2020 als zusätzliche Option zum analogen Feedback die Abgabe eines Online-Feedbacks für die Bildungsberatung eingeführt

Über den Anbieter LimeSurvey erstellte die k.o.s GmbH einen Online-Fragebogen. Alle Fragen und Aussagen des herkömmlichen Feedbackbogens wurden dafür in ein webbasiertes Formular übertragen. Der Link zum digitalen Feedbackbogen kann den Beratungskund\*innen per E-Mail, Messenger, im Chat oder mündlich zur Verfügung gestellt werden. Um das Online-Formular auch für Beratungen vor Ort nutzen zu können, ist der Fragebogen zusätzlich über einen QR-Code zugänglich, der so mit einem mobilen Endgerät gescannt werden kann, woraufhin sich der Feedbackbogen öffnet.

Die Teilnahme am Online-Feedback bedarf einer Bestätigung des Datenschutzhinweises. Personenbezogene Daten werden mit dem Formular nicht erfasst und die Beantwortung der Feedbackfragen erfolgt anonym.

Das eingegangene Online-Feedback wird durch die k.o.s GmbH verwaltet und quartalsweise an die jeweiligen Einrichtungen gesendet. Am Jahresende fließt das Online-Feedback zusammen mit dem der Vor-Ort-Befragung in die gesamte Beratungsdokumentation ein.

Zwischen Mai und Dezember 2020 haben 68 Beratungskund\*innen die ortsunabhängige Feedbackform genutzt. In 11,6 % aller Online- oder Telefonberatungen wurde eine Rückmeldung im Online-Format gegeben.

Ein wesentliches Qualitätsmerkmal der Beratung ist es, den Beratungskund\*innen in jedem Fall eine Möglichkeit des Feedbacks zukommen zu lassen. Dies wird mit dem Online-Feedbackbogen sichergestellt. Die offene Frage zu „Lob oder Kritik“ ist zudem ein Bestandteil des Beschwerdemanagements und ermöglicht den Kund\*innen, auch Kritik am Beratungsangebot zu äußern.

Für die Zukunft ist zu beobachten, wie das digitale Feedbackformat über einen längeren Zeitraum angenommen wird.



Abb. 20: gesamt Beratungen verglichen mit ortsunabhängigen Beratungen 2020 in absoluten Zahlen

## Die Ergebnisse aller Feedbacks

740 der 1.774 Beratenen übermittelten im Jahr ihre Rückmeldungen zum Beratungsprozess an die Beratungsstellen in Niedersachsen. Dies ergibt eine Rücklaufquote von rund 41 % (2019: 58 %). 673 Personen griffen dabei auf die Feedbackbögen vor Ort zurück. 67 Beratungskund\*innen nutzten das neu etablierte Online-Feedback. Verglichen mit dem Vorjahr ist ein Rückgang in der Feedbackquote auszumachen. Komplizierter ist die Beteiligung am Feedback für Beratende, die eine telefonische Beratung wahrgenommen haben. Diese können nur dann auf die digitale Feedbackform zurückgreifen, wenn sie den Link über ein zusätzliches Medium wie E-Mail oder Chat erhalten oder er ihnen am Telefon mündlich durchgegeben wird.

Dennoch zeigt die Nutzung des Online-Feedbacks durch 67 Beratene eine erste Etablierung dieser Feedbackform. Wesentlich bleibt auch über die Nutzungsquote hinaus, dass solche ortsunabhängigen Möglichkeiten der Rückmeldung für alle Beratungskund\*innen vorgehalten werden sollten, um ihnen jederzeit Raum für Feedback und ggf. Beschwerden offen zu halten. Diese Verfahren bilden die Grundlage einer reflexiven und qualitätsvollen Beratungspraxis.

Für die Einschätzung der Qualität einer Beratungsleistung erhalten alle Beratungskund\*innen des niedersächsischen Beratungsnetzwerks in Folge ihrer Beratung entweder einen analogen Feedbackbogen oder den digitalen Link zur standardisierten und anonymen Umfrage.

Die Frage nach dem Ergebnis aus der Beratung „**Wie war ihre Bildungsberatung?**“ untergliedert sich in sechs Aussagen, zu denen ein Grad der Zustimmung durch die Beratenen abgefragt wird. Die vorgegebenen Aussagen orientieren sich an den IOSM-Indikatoren.

Die beiden Aussagen zum Informationsgehalt (F2) des Beratungsgesprächs und zur Klärung von Fragen (F1)

wurden wie im Vorjahr in geringem Maße positiver beurteilt als die anderen Fragen. Beide Aussagen beziehen sich stärker auf das Beratungsgespräch als auf die/den Beratenen selbst. Die darauffolgenden Aussagen erfordern eine reflexive Sicht der Beratenen auf sich selbst.

Hier ist wichtig zu betonen, dass Beratung ein Prozess ist, der oftmals nach dem eigentlichen Beratungsgespräch seine Wirkung entfaltet und die erfolgreiche Umsetzung der Beratungsziele und Vorhaben auch immer durch äußere Rahmenbedingungen beeinflusst sind. Trotzdem ist die Selbstsicherheit und Selbstwirksamkeitserwartung (vgl. Bandura 1977 und Schwarzer/Jerusalem 2002), also die Überzeugung, das Beratungsergebnis umsetzen zu können und zu wollen, maßgeblich für die Zielerreichung und mithin auch für den Beratungserfolg.

Um die Motivation der Beratenen bezüglich der Umsetzung des Beratungsergebnisses expliziter zu erfassen, wurde im Jahr 2020 die Aussage „**Ich möchte das Ergebnis der Beratung umsetzen**“, neu hinzugefügt.

Im Zuge dessen wurde der Feedbackbogen auch um die offene Frage: „**Als Ergebnis aus der Beratung nehme ich mit...**“ ergänzt. Diese fasst das Beratungsgeschehen und den Mehrwert für die Kund\*innen aus ihrer Sicht zusammen und bildet sowohl einen Rückblick auf den Beratungstermin als auch einen Ausblick auf nächste Vorhaben. 66 Angaben erfolgten zu dieser offenen Frage.

Zur Aussage „**Ich möchte das Ergebnis der Beratung umsetzen**“, machten 15,7 % der Befragten keine Aussage, was zu großen Teilen daran liegt, dass die Feedbackerhebung in den ersten Monaten des Jahres 2020 mit dem Erhebungsbogen der Vorjahre stattfand. Ansonsten erhielt auch diese Aussage ausschließlich positive Zustimmung.

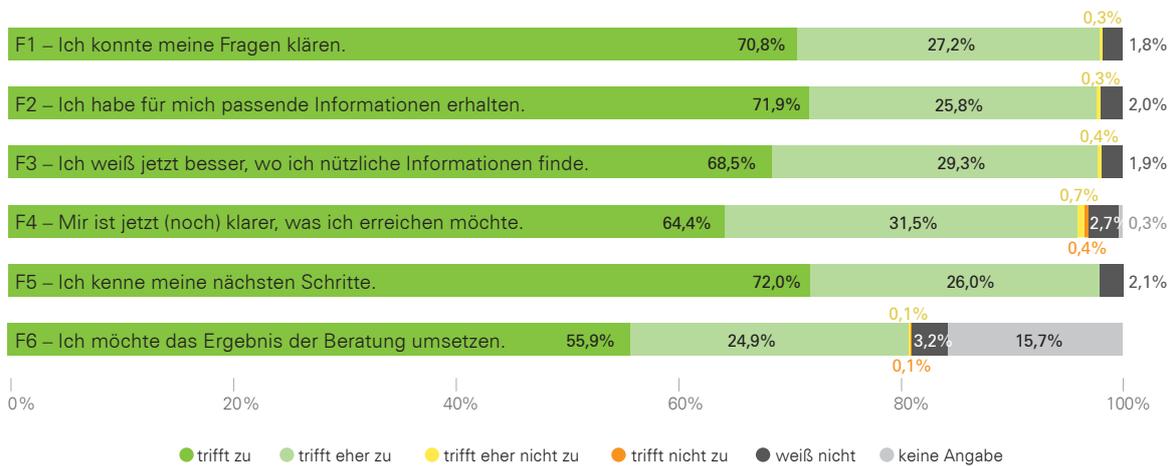


Abb. 21: Feedback der Beratungskund\*innen 2020

„Würden Sie die Beratung weiterempfehlen?“, dieser Frage stimmten, wie im Vorjahr fast alle Beratenen (98,7 %), die sich an einem Feedback beteiligten, zu. Rund ein Prozent der Beratenen enthielten sich entweder einer Aussage oder gaben an, die Beratung nicht weiterzuempfehlen.

Abschließend werden die Beratungskund\*innen im Feedback gefragt: „Ob Lob oder Kritik - was möchten Sie uns noch sagen?“. Diese offene Frage bietet Beratenen die Gelegenheit, auf alle Inhalte, Räumlichkeiten, Prozesse und Personen im Beratungsgeschehen Bezug zu nehmen und sowohl positive Rückmeldungen als auch

Beschwerden zu formulieren. Hier gingen im Jahr 2020 121 positive Rückmeldungen und zwei Hinweise sowie zwei Beschwerden ein. In Bezug auf das zugrundeliegende IOSM-Modell (vgl. Schröder/Schlögl 2014) lässt sich abschließend festhalten, dass die Beratenen im Anschluss an eine Beratung grundsätzlich zustimmen, nach der Beratung informierter, orientierter, strukturierter und motivierter für Entscheidungen und Aktivitäten in Bezug auf Beruf und Bildung zu sein.

Im Folgenden werden nur einige wenige von vielen offene Äußerungen zu Lob- und Kritik sowie den ergebender Beratenen exemplarisch dargelegt:

... dass ich mir nicht so viel Druck machen muss, jetzt schon genau zu wissen, was ich will und dass es okay ist, auf dem Weg nochmal die Richtung zu ändern.

Es ist sehr schön, dass die Beratung auch in Zeiten von Corona weiter geht: online und sogar telefonisch.

... Perspektiven an die ich nicht gedacht hatte

... einen aktuellen Lebenslauf und neue Ideen für Bewerbungen.

Ich möchte mich bedanken, dass es dieses tolle Angebot gibt und Menschen damit eine bessere Zukunftsperspektive geboten wird.

Sehr schnelle und unbürokratische Hilfe, die Lust macht das Angebot weiterhin in Anspruch zu nehmen. Herzlichen Dank dafür.

... Klarheit, welche Möglichkeiten mir offenstehen.

Vom Bewerbungsschreiben bis hin zur Beratung von Weiterbildung und Förderungsmöglichkeiten wurde ich umfangreich beraten und konnte alles umsetzen.

... dass ich doch mehr kann als ich dachte!

... mehr Klarheit & Motivation, Ideen & Anreize für konkrete folgende Handlungsschritte, positive Gesamtstimmung!

Vielen herzlichen Dank! Sie helfen wirklich. Das Beste ist für mich, dass diese Beratung freiwillig und nicht verpflichtend ist. Dann hat man einen eigenen freien Willen. Dabei ist die Motivation eine ganz andere als z.B. bei Beratung im Jobcenter, obwohl sie auch kompetent und freundlich ist. Man ist angstfrei.

... Selbstvertrauen.

Es ist toll, dass man die Beratung kostenlos in Anspruch nehmen kann.

Auch in Coronazeiten funktioniert die virtuelle Beratung perfekt.

Ich möchte gern ein Lob aussprechen. Das Telefongespräch war nicht nur freundlich, sondern sehr hilfreich. Tolle Unterstützung!

... eine positive Einstellung für neue Arbeit.

Durch die Beratung wurde ich auf einen mir bisher unbekanntem Weiterbildungsweg aufmerksam, welchen ich nun vorhaben einzuschlagen.

... frischen Mut!

Toll, dass es so ein gutes Beratungsangebot gibt!

Sehr freundlich und aufmerksam! Mitdenkend und engagiert.

Es hat mir sehr geholfen, nicht durch so viel Angst vor der Zukunft blockiert zu werden und mich besser auf neue Perspektiven einlassen zu können. [...] Ich bin sehr froh, dass es solche Beratungsstellen gibt!

... konkrete Vorstellungen der nächsten Schritte, ein geordneteres und deutlicheres Bild der momentanen Möglichkeiten, neue Ideen für weitere Richtungen und Wege, das Gefühl von Rückhalt und Akzeptanz, eine optimistischere Haltung, gestärkte Motivation.

Ich nehme mit, dass es immer eine Lösung gibt und dass man alles schaffen kann, wenn man dafür kämpft.

- Ob Lob oder Kritik – was möchten Sie uns noch sagen?
- Als Ergebnis aus der Beratung nehme ich mit...

## 2020: Offene Beratungsräume trotz geschlossener Türen

Viele Menschen haben im Jahr 2020 vor geschlossenen Türen gestanden, ob vor einem geschlossenen Geschäft, einer kulturellen Einrichtung oder einer geschlossenen Beratungseinrichtung.

Auch sinnbildlich wurden im Jahr 2020 so manche Türen verschlossen, ob die des langjährigen Berufes, der geplanten Umschulung oder einer zugesagten Förderung. Institutionen und Menschen standen und stehen vor besonderen Herausforderungen.

Gerade in Zeiten von Umbrüchen, wenn Planung schwer erscheint, Menschen um ihre berufliche Existenz fürchten und sich viele nach Orientierung und beruflichen Perspektiven sehnen, ist eine verlässliche und unabhängige Beratung zu Bildung und Beruf von hoher Bedeutsamkeit.

Nicht zuletzt „Vor dem Hintergrund des sich wandelnden Arbeitsmarktes bedarf es einer hochwertigen und anbieterneutralen Weiterbildungsberatung sowohl für Erwerbspersonen als auch für Unternehmen“ (Bundes-

ministerium für Arbeit und Soziales/Bundesministerium für Bildung und Forschung 2019, S.10).

Das Netzwerk in Niedersachsen hat im Jahr 2020 genau dies bewiesen: Verlässlichkeit, Unabhängigkeit und Erreichbarkeit. Mit dem Ausbau ortsunabhängiger Beratungsformate öffneten die Beratungseinrichtungen andere Beratungssäume für ihre Beratungskund\*innen auch wenn die Türen der Beratungseinrichtungen zeitweise geschlossen bleiben mussten.

Alle Beratungsstellen zeigten in dieser Ausnahmesituation eine hohe Handlungs- und Leistungsfähigkeit. Das Netzwerk ist noch stärker zusammengewachsen. So war es möglich, gemeinsam kreative und gut durchdachte Lösungen zu finden, um den Beratungsauftrag gerade in diesen Zeiten der beruflichen und persönlichen Unsicherheit aufrechtzuerhalten.

Wie im Jahr 2020 unter Beweis gestellt, kann die Beratung in Niedersachsen auch in anderen Räumen verlässlich, unabhängig und erreichbar sein.

### Fazit

Das Jahr 2020 kann keine Maßgabe für folgende Jahre sein. Dafür waren die Umstände zu spezifisch und hoffentlich zeitlich begrenzt.

Noch immer ist die gesellschaftliche Situation stark von der Covid-19-Pandemie geprägt. Sie hat das Beratungsgeschehen maßgeblich beeinflusst und wird auch in den Folgejahren deutliche Spuren hinterlassen.

Aus heutiger Perspektive lässt sich auf eine schwierige und weiterhin herausfordernde, aber auch lernintensive Zeit im Jahr 2020 zurückblicken.

Es war viel zu lernen, zu organisieren und umzustellen. Beratungsformate wurden angepasst, weiterentwickelt und in einigen Beratungsstandorten um die Beratung mittels Videokonferenz-Tools erweitert.

---

Datenschutzrechtliche Bestimmungen mussten hinsichtlich neuer Voraussetzungen überprüft und angepasst werden oder die technische Ausstattung musste erweitert und für das Arbeiten im Homeoffice ausgerichtet werden.

**Zusammenfassend lässt sich daher schlussfolgern:**

- Die Erfahrung im Umgang mit den neuen Beratungsformaten wurde methodisch und technisch ausgebaut und erweitert.
- Der Zusammenhalt und Austausch der Beratungsstellen wurden qualitativ und quantitativ gestärkt. Es formierten sich regionsübergreifende Gruppen der kollegialen Beratung/Intervision, die in den inhaltlich fachlichen Austausch traten.

All dieses in so kurzer Zeit zu entwickeln und auf den Weg zu bringen, war nicht immer einfach und erforderte ein hohes Engagement, viel Kreativität und eine große Flexibilität.

Aber aus all dem ist auch Neues entstanden, was sicherlich über das Jahr 2020 hinaus Bestand haben wird. Die ortsunabhängige Beratung wird sicher auch nach Abflachen der Pandemie von großer Bedeutung für Menschen sein, die aus zeitlichen, mobilitätstechnischen oder auch physischen Gründen Beratungsstellen nicht persönlich aufsuchen möchten oder können.

Mit Blick auf die Zukunft heißt es daher, die Errungenschaften aus 2020 zu festigen und für das gesamte Netzwerk nutzbar zu machen.

# Literatur- und Quellenverzeichnis

**Bundesagentur für Arbeit (2021):** Tabellen, Arbeitslose – Zeitreihe (Monats- und Jahreszahlen) Deutschland, URL: [https://statistik.arbeitsagentur.de/SiteGlobals/Forms/Suche/Einzelheftsuche\\_Formular.html?submit=Suchen&topic\\_f=gemeinde-arbeitslose-quoten](https://statistik.arbeitsagentur.de/SiteGlobals/Forms/Suche/Einzelheftsuche_Formular.html?submit=Suchen&topic_f=gemeinde-arbeitslose-quoten) (letzter Zugriff: 03.02.2021)

**A. Bandura (1977):** Self-efficacy: The exercise of control. New York: Freeman.

**Bundesministerium für Arbeit und Soziales/Bundesministerium für Bildung und Forschung (Hrsg.) (2019):** Strategiepapier Nationale Weiterbildungsstrategie, URL: [https://www.bmbf.de/files/NWS\\_Strategiepapier\\_barrierefrei\\_DE.pdf](https://www.bmbf.de/files/NWS_Strategiepapier_barrierefrei_DE.pdf) (letzter Zugriff: 08.02.2021)

**Hörmann, M./Aeberhardt, D./Flammer, P./Tanner, A./Tschopp, D./Wenzel, J. (2019):** Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung, Schlussbericht zum Projekt. Olten: Stiftung fhvw.

**Maier, T./Zika, G. et al. (2020):** COVID-19-Krise: Die Arbeit geht weiter, der Wohlstand macht Pause. Ergebnisse der sechsten Welle der BIBB-IAB-Qualifikations- und Berufsprojektionen bis zum Jahr 2040. BIBB Report 4. Bonn. URL: [https://www.hannover.ihk.de/fileadmin/data/Dokumente/Themen/Aus-\\_und\\_Weiterbildung/Ausbildung/201028\\_BIBB\\_Report\\_04\\_2020\\_.pdf](https://www.hannover.ihk.de/fileadmin/data/Dokumente/Themen/Aus-_und_Weiterbildung/Ausbildung/201028_BIBB_Report_04_2020_.pdf) (letzter Zugriff: 04.02.2021)

**Niedersächsisches Ministerium für Inneres und Sport (2020):** Statistische Daten zur Flüchtlingssituation (Stand: Dezember 2020). Hannover. URL: [https://www.mi.niedersachsen.de/download/164779/Statistische\\_Daten\\_zur\\_Fluechtlingssituation\\_in\\_Niedersachsen\\_-\\_Dezember\\_2020.pdf](https://www.mi.niedersachsen.de/download/164779/Statistische_Daten_zur_Fluechtlingssituation_in_Niedersachsen_-_Dezember_2020.pdf) (letzter Zugriff 02.02.2021)

**Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung (2020):** Handlungsorientierte Sozialberichterstattung 2020. Hannover. URL: [https://www.ms.niedersachsen.de/download/159419/HSBN\\_2020.pdf](https://www.ms.niedersachsen.de/download/159419/HSBN_2020.pdf) (letzter Zugriff: 02.02.2020)

**Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Digitalisierung (2020):** Arbeitsmarkt in Niedersachsen, Arbeitsmarktdaten und Statistik. Hannover. URL: [https://www.mw.niedersachsen.de/startseite/themen/arbeit/arbeitsmarkt\\_in\\_niedersachsen/arbeitsmarkt-in-niedersachsen-122526.html](https://www.mw.niedersachsen.de/startseite/themen/arbeit/arbeitsmarkt_in_niedersachsen/arbeitsmarkt-in-niedersachsen-122526.html) (letzter Zugriff: 03.02.2021)

**Schröder, F. (2020):** Bildungsberatung als nachhaltige Strategie: Qualität und Wirkung im Fokus In: Themendossier Bildungsberatung gestalten: kommunal, transparent, partizipativ. Transferagentur der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung, S. 27-34. Berlin. URL: [https://www.transferagentur-grossstaedte.de/sites/default/files/201220\\_dossier\\_bildungsberatung\\_11\\_web.pdf](https://www.transferagentur-grossstaedte.de/sites/default/files/201220_dossier_bildungsberatung_11_web.pdf) (letzter Zugriff: 10.02.2021)

**Schröder, F. (2018):** Qualitätskonzept für Beratung – das Modell. Berlin. URL: [https://www.kos-qualitaet.de/beratung\\_qfb.html](https://www.kos-qualitaet.de/beratung_qfb.html) (letzter Zugriff: 05.02.2021)

**Schröder, F./Schlögl, P. (2014):** Weiterbildungsberatung. Qualität definieren, gestalten und reflektieren. Bielefeld: Bertelsmann.

**Schwarzer, R./Jerusalem M. (2002):** Das Konzept der Selbstwirksamkeit. In: Zeitschrift für Pädagogik. Band 44, Beiheft: Selbstwirksamkeit und Motivationsprozesse in Bildungsinstitutionen, S. 28–53. Weinheim: Beltz.

**Weber, B./Weber, E. (2013):** Qualifikation und Arbeitsmarkt: Bildung ist der beste Schutz vor Arbeitslosigkeit. (IAB-Kurzbericht, 04/2013). Nürnberg. URL: <http://doku.iab.de/kurzber/2013/kb0413.pdf> (letzter Zugriff: 10.02.2021)

**Wirtschaftslexikon Gabler (2019):** Prosument, URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/prosument-54019/version-368829> (letzter Zugriff: 09.02.2020)

